



Ministerio de la Producción
Provincia de Santa Cruz

NORMATIVAS VIGENTES

RELACIONADAS CON EL AMBITO DE

APLICACIÓN DE LA

“SUBSECRETARIA DE COMERCIO DE LA

PROVINCIA DE SANTA CRUZ.”



Leyes Nacionales

1. LEY 24.240 de Defensa del Consumidor.
2. LEY 22.802 de Lealtad Comercial.
3. LEY 25065 de Tarjetas de Crédito.
4. LEY 21.156 de Defensa de la Competencia.
5. LEY 19.511 y su Decreto Reglamentario 788/2003 de Metrología Legal.



Leyes Provinciales

- 1.** LEY 2465 de Defensa del Consumidor y sus modificaciones.
- 2.** LEY 3365 de Prácticas abusivas.
- 3.** LEY 3181 Empresas prestatarias de Telefonía celular.
- 4.** LEY 2978 de Redondeo.

LEYES NACIONALES

1. Ley N° 24.240 DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Normas de Protección y Defensa de los Consumidores. Autoridad de Aplicación. Procedimiento y Sanciones. Disposiciones Finales.

Sancionada: Setiembre 22 de 1993.

Promulgada Parcialmente: Octubre 13 de 1993.

El Senado y Cámara de Diputados de la Nación Argentina reunidos en Congreso, etc., sancionan con fuerza de Ley:

LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

TITULO I

NORMAS DE PROTECCION Y DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES

CAPITULO I

DISPOSICIONES GENERALES

ARTICULO 1º—Objeto. Consumidor. Equiparación. La presente ley tiene por objeto la defensa del consumidor o usuario. Se considera consumidor a la persona física o jurídica que adquiere o utiliza, en forma gratuita u onerosa, bienes o servicios como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social.

Queda equiparado al consumidor quien, sin ser parte de una relación de consumo como consecuencia o en ocasión de ella, adquiere o utiliza bienes o servicios, en forma gratuita u onerosa, como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social.

(Artículo sustituido por punto 3.1 del Anexo II de la [Ley N° 26.994](#) B.O. 08/10/2014 Suplemento. Vigencia: 1º de agosto de 2015, texto según art. 1º de la [Ley N° 27.077](#) B.O. 19/12/2014)

ARTICULO 2º — PROVEEDOR.

Es la persona física o jurídica de naturaleza pública o privada, que desarrolla de manera profesional, aun ocasionalmente, actividades de producción, montaje, creación, construcción, transformación, importación, concesión de marca, distribución y comercialización de bienes y servicios, destinados a consumidores o usuarios. Todo proveedor está obligado al cumplimiento de la presente ley.

No están comprendidos en esta ley los servicios de profesionales liberales que requieran para su ejercicio título universitario y matrícula otorgada por colegios profesionales reconocidos oficialmente o autoridad facultada para ello, pero sí la publicidad que se haga de su ofrecimiento. Ante la presentación de denuncias, que no se vinculen con la publicidad de los servicios, presentadas por los usuarios y consumidores, la autoridad de aplicación de esta ley informará al denunciante sobre el ente que controle la respectiva matrícula a los efectos de su tramitación.

(Artículo sustituido por art. 2º de la [Ley N° 26.361](#) B.O. 7/4/2008)

ARTICULO 3º — Relación de consumo. Integración normativa. Preeminencia.

Relación de consumo es el vínculo jurídico entre el proveedor y el consumidor o usuario.

Las disposiciones de esta ley se integran con las normas generales y especiales aplicables a las relaciones de consumo, en particular la Ley N° 25.156 de Defensa de la Competencia y la Ley N° 22.802 de Lealtad Comercial o las que en el futuro las reemplacen. En caso de duda sobre la interpretación de los principios que establece esta ley prevalecerá la más favorable al consumidor.

Las relaciones de consumo se rigen por el régimen establecido en esta ley y sus reglamentaciones sin perjuicio de que el proveedor, por la actividad que desarrolle, esté alcanzado asimismo por otra normativa específica.

(Artículo sustituido por art. 3° de la [Ley N° 26.361](#) B.O. 7/4/2008)

CAPITULO II

INFORMACION AL CONSUMIDOR Y PROTECCION DE SU SALUD

ARTICULO 4° — Información. El proveedor está obligado a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización.

La información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada con claridad necesaria que permita su comprensión.

(Artículo sustituido por art. 4° de la [Ley N° 26.361](#) B.O. 7/4/2008)

ARTICULO 5° — Protección al Consumidor. Las cosas y servicios deben ser suministrados o prestados en forma tal que, utilizados en condiciones previsibles o normales de uso, no presenten peligro alguno para la salud o integridad física de los consumidores o usuarios.

ARTICULO 6° — Cosas y Servicios Riesgosos. Las cosas y servicios, incluidos los servicios públicos domiciliarios, cuya utilización pueda suponer un riesgo para la salud o la integridad física de los consumidores o usuarios, deben comercializarse observando los mecanismos, instrucciones y normas establecidas o razonables para garantizar la seguridad de los mismos.

En tales casos debe entregarse un manual en idioma nacional sobre el uso, la instalación y mantenimiento de la cosa o servicio de que se trate y brindarle adecuado asesoramiento. Igual obligación regirá en todos los casos en que se trate de artículos importados, siendo los sujetos anunciados en el artículo 4 responsables del contenido de la traducción.

CAPITULO III

CONDICIONES DE LA OFERTA Y VENTA

ARTICULO 7° — Oferta. La oferta dirigida a consumidores potenciales indeterminados, obliga a quien la emite durante el tiempo en que se realice, debiendo contener la fecha precisa de comienzo y de finalización, así como también sus modalidades, condiciones o limitaciones.

La revocación de la oferta hecha pública es eficaz una vez que haya sido difundida por medios similares a los empleados para hacerla conocer.

La no efectivización de la oferta será considerada negativa o restricción injustificada de venta, pasible de las sanciones previstas en el artículo 47 de esta ley. *(Ultimo párrafo incorporado por art. 5° de la [Ley N° 26.361](#) B.O. 7/4/2008)*

ARTICULO 8° — Efectos de la publicidad. Las precisiones formuladas en la publicidad o en anuncios, prospectos, circulares u otros medios de difusión se tienen por incluidas en el contrato con el consumidor y

obligan

al

oferente.

En los casos en que las ofertas de bienes y servicios se realicen mediante el sistema de compras telefónicas, por catálogos o por correos, publicados por cualquier medio de comunicación, deberá figurar el nombre, domicilio y número de CUIT del oferente.

(Artículo sustituido por punto 3.2 del Anexo II de la [Ley N° 26.994](#) B.O. 08/10/2014 Suplemento. Vigencia: 1° de agosto de 2015, texto según art. 1° de la [Ley N° 27.077](#) B.O. 19/12/2014)

ARTICULO 8° bis: Trato digno. Prácticas abusivas. Los proveedores deberán garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores y usuarios. Deberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias. No podrán ejercer sobre los consumidores extranjeros diferenciación alguna sobre precios, calidades técnicas o comerciales o cualquier otro aspecto relevante sobre los bienes y servicios que comercialice. Cualquier excepción a lo señalado deberá ser autorizada por la autoridad de aplicación en razones de interés general debidamente fundadas.

En los reclamos extrajudiciales de deudas, deberán abstenerse de utilizar cualquier medio que le otorgue la apariencia de reclamo judicial.

Tales conductas, además de las sanciones previstas en la presente ley, podrán ser pasibles de la multa civil establecida en el artículo 52 bis de la presente norma, sin perjuicio de otros resarcimientos que correspondieren al consumidor, siendo ambas penalidades extensivas solidariamente a quien actuare en nombre del proveedor.

(Artículo incorporado por art. 6° de la [Ley N° 26.361](#) B.O. 7/4/2008)

ARTICULO 9° — Cosas Deficientes Usadas o Reconstituidas. Cuando se ofrezcan en forma pública a consumidores potenciales indeterminados cosas que presenten alguna deficiencia, que sean usadas o reconstituidas debe indicarse las circunstancias en forma precisa y notoria.

ARTICULO 10. — Contenido del documento de venta. En el documento que se extienda por la venta de cosas muebles o inmuebles, sin perjuicio de la información exigida por otras leyes o normas, deberá constar:

- a) La descripción y especificación del bien.
- b) Nombre y domicilio del vendedor.
- c) Nombre y domicilio del fabricante, distribuidor o importador cuando correspondiere.
- d) La mención de las características de la garantía conforme a lo establecido en esta ley.
- e) Plazos y condiciones de entrega.
- f) El precio y condiciones de pago.
- g) Los costos adicionales, especificando precio final a pagar por el adquirente.

La redacción debe ser hecha en idioma castellano, en forma completa, clara y fácilmente legible, sin reenvíos a textos o documentos que no se entreguen previa o simultáneamente. Cuando se incluyan cláusulas adicionales a las aquí indicadas o exigibles en virtud de lo previsto en esta ley, aquellas deberán ser escritas en letra destacada y suscritas por ambas partes.

Deben redactarse tantos ejemplares como partes integren la relación contractual y suscribirse a un solo efecto.

Un ejemplar original debe ser entregado al consumidor.

La reglamentación establecerá modalidades más simples cuando la índole del bien objeto de la contratación así lo determine, siempre que asegure la finalidad perseguida en esta ley.

(Artículo sustituido por art. 7° de la [Ley N° 26.361](#) B.O. 7/4/2008)

ARTICULO 10 bis. — Incumplimiento de la obligación. El incumplimiento de la oferta o del contrato por el proveedor, salvo caso fortuito o fuerza mayor, faculta al consumidor, a su libre elección a:

- a) Exigir el cumplimiento forzado de la obligación, siempre que ello fuera posible;
- b) Aceptar otro producto o prestación de servicio equivalente;
- c) Rescindir el contrato con derecho a la restitución de lo pagado, sin perjuicio de los efectos producidos, considerando la integridad del contrato.

Todo ello sin perjuicio de las acciones de daños y perjuicios que correspondan.

(Artículo incorporado por el art. 2° de la [Ley N° 24.787](#) B.O. 2/4/1997)

ARTICULO 10 ter: Modos de Rescisión. Cuando la contratación de un servicio, incluidos los servicios públicos domiciliarios, haya sido realizada en forma telefónica, electrónica o similar, podrá ser rescindida a elección del consumidor o usuario mediante el mismo medio utilizado en la contratación.

La empresa receptora del pedido de rescisión del servicio deberá enviar sin cargo al domicilio del consumidor o usuario una constancia fehaciente dentro de las SETENTA Y DOS (72) horas posteriores a la recepción del pedido de rescisión. Esta disposición debe ser publicada en la factura o documento equivalente que la empresa enviare regularmente al domicilio del consumidor o usuario.

(Artículo incorporado por art. 8° de la [Ley N° 26.361](#) B.O. 7/4/2008)

CAPITULO IV

COSAS MUEBLES NO CONSUMIBLES

ARTICULO 11. — Garantías. Cuando se comercialicen cosas muebles no consumibles conforme lo establece el artículo 2325 del Código Civil, el consumidor y los sucesivos adquirentes gozarán de garantía legal por los defectos o vicios de cualquier índole, aunque hayan sido ostensibles o manifiestos al tiempo del contrato, cuando afecten la identidad entre lo ofrecido y lo entregado, o su correcto funcionamiento.

La garantía legal tendrá vigencia por TRES (3) meses cuando se trate de bienes muebles usados y por SEIS (6) meses en los demás casos a partir de la entrega, pudiendo las partes convenir un plazo mayor. En caso de que la cosa deba trasladarse a fábrica o taller habilitado el transporte será realizado por el responsable de la garantía, y serán a su cargo los gastos de flete y seguros y cualquier otro que deba realizarse para la ejecución del mismo.

(Artículo sustituido por art. 9° de la [Ley N° 26.361](#) B.O. 7/4/2008)

ARTICULO 12. — Servicio Técnico. Los fabricantes, importadores y vendedores de las cosas mencionadas en el artículo anterior, deben asegurar un servicio técnico adecuado y el suministro de partes y repuestos.

ARTICULO 13. — Responsabilidad solidaria. Son solidariamente responsables del otorgamiento y cumplimiento de la garantía legal, los productores, importadores, distribuidores y vendedores de las cosas comprendidas en el artículo 11.

(Artículo incorporado por el art. 2º de la [Ley N° 24.999](#) B.O. 30/7/1998)

ARTICULO 14. — Certificado de Garantía. El certificado de garantía deberá constar por escrito en idioma nacional, con redacción de fácil comprensión en letra legible, y contendrá como mínimo:

- a) La identificación del vendedor, fabricante, importador o distribuidor;
- b) La identificación de la cosa con las especificaciones técnicas necesarias para su correcta individualización;
- c) Las condiciones de uso, instalación y mantenimiento necesarias para su funcionamiento;
- d) Las condiciones de validez de la garantía y su plazo de extensión;
- e) Las condiciones de reparación de la cosa con especificación del lugar donde se hará efectiva.

En caso de ser necesaria la notificación al fabricante o importador de la entrada en vigencia de la garantía, dicho acto estará a cargo del vendedor. La falta de notificación no libera al fabricante o importador de la responsabilidad solidaria establecida en el artículo 13.

Cualquier cláusula cuya redacción o interpretación contraríen las normas del presente artículo es nula y se tendrá por no escrita.

(Artículo sustituido por el art. 3º de la [Ley N° 24.999](#) B.O. 30/7/1998)

ARTICULO 15. — Constancia de Reparación. Cuando la cosa hubiese sido reparada bajo los términos de una garantía legal, el garante estará obligado a entregar al consumidor una constancia de reparación en donde se indique:

- a) La naturaleza de la reparación;
- b) Las piezas reemplazadas o reparadas;
- c) La fecha en que el consumidor le hizo entrega de la cosa;
- d) La fecha de devolución de la cosa al consumidor.

ARTICULO 16. — Prolongación del Plazo de Garantía. El tiempo durante el cual el consumidor está privado del uso de la cosa en garantía, por cualquier causa relacionada con su reparación, debe computarse como prolongación del plazo de garantía legal.

ARTICULO 17. — Reparación no Satisfactoria. En los supuestos en que la reparación efectuada no resulte satisfactoria por no reunir la cosa reparada, las condiciones óptimas para cumplir con el uso al que está destinada, el consumidor puede:

- a) Pedir la sustitución de la cosa adquirida por otra de idénticas características. En tal caso el plazo de la garantía legal se computa a partir de la fecha de la entrega de la nueva cosa;
- b) Devolver la cosa en el estado en que se encuentre a cambio de recibir el importe equivalente a las sumas pagadas, conforme el precio actual en plaza de la cosa, al momento de abonarse dicha suma o parte proporcional, si hubiere efectuado pagos parciales;
- c) Obtener una quita proporcional del precio.

En todos los casos, la opción por parte del consumidor no impide la reclamación de los eventuales daños y perjuicios que pudieren corresponder.

ARTICULO 18. — Vicios Redhibitorios. La aplicación de las disposiciones precedentes, no obsta a la subsistencia de la garantía legal por vicios redhibitorios. En caso de vicio redhibitorio:

- a) A instancia del consumidor se aplicará de pleno derecho el artículo 2176 del Código Civil;
- b) El artículo 2170 del Código Civil no podrá ser opuesto al consumidor.

CAPITULO V

DE LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS

ARTICULO 19. — Modalidades de Prestación de Servicios. Quienes presten servicios de cualquier naturaleza están obligados a respetar los términos, plazos, condiciones, modalidades, reservas y demás circunstancias conforme a las cuales hayan sido ofrecidos, publicitados o convenidos.

ARTICULO 20. — Materiales a Utilizar en la Reparación. En los contratos de prestación de servicios cuyo objeto sea la reparación, mantenimiento, acondicionamiento, limpieza o cualquier otro similar, se entiende implícita la obligación a cargo del prestador del servicio de emplear materiales o productos nuevos o adecuados a la cosa de que se trate, salvo pacto escrito en contrario.

ARTICULO 21. — Presupuesto. En los supuestos contemplados en el artículo anterior, el prestador del servicio debe extender un presupuesto que contenga como mínimo los siguientes datos:

- a) Nombre, domicilio y otros datos de identificación del prestador del servicio;
- b) La descripción del trabajo a realizar;
- c) Una descripción detallada de los materiales a emplear.
- d) Los precios de éstos y la mano de obra;
- e) El tiempo en que se realizará el trabajo;
- f) Si otorga o no garantía y en su caso, el alcance y duración de ésta;
- g) El plazo para la aceptación del presupuesto;
- h) Los números de inscripción en la Dirección General Impositiva y en el Sistema Previsional.

ARTICULO 22. — Supuestos no Incluidos en el Presupuesto. Todo servicio, tarea o empleo material o costo adicional, que se evidencie como necesario durante la prestación del servicio y que por su naturaleza o características no pudo ser incluido en el presupuesto original, deberá ser comunicado al consumidor antes de su realización o utilización. Queda exceptuado de esta obligación el prestador del servicio que, por la naturaleza del mismo, no pueda interrumpirlo sin afectar su calidad o sin daño para las cosas del consumidor.

ARTICULO 23. — Deficiencias en la Prestación del Servicio. Salvo previsión expresa y por escrito en contrario, si dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha en que concluyó el servicio se evidenciaren deficiencias o defectos en el trabajo realizado, el prestador del servicio estará obligado a corregir todas las deficiencias o defectos o a reformar o a reemplazar los materiales y productos utilizados sin costo adicional de ningún tipo para el consumidor.

ARTICULO 24. — Garantía. La garantía sobre un contrato de prestación de servicios deberá documentarse por escrito haciendo constar:

- a) La correcta individualización del trabajo realizado;

b) El tiempo de vigencia de la garantía, la fecha de iniciación de dicho período y las condiciones de validez de la misma;

c) La correcta individualización de la persona, empresa o entidad que la hará efectiva.

CAPITULO VI

USUARIOS DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS

ARTICULO 25. — Constancia escrita. Información al usuario. Las empresas prestadoras de servicios públicos a domicilio deben entregar al usuario constancia escrita de las condiciones de la prestación y de los derechos y obligaciones de ambas partes contratantes. Sin perjuicio de ello, deben mantener tal información a disposición de los usuarios en todas las oficinas de atención al público.

Las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios deberán colocar en toda facturación que se extienda al usuario y en las oficinas de atención al público carteles con la leyenda: "Usted tiene derecho a reclamar una indemnización si le facturamos sumas o conceptos indebidos o reclamamos el pago de facturas ya abonadas, Ley N° 24.240".

Los servicios públicos domiciliarios con legislación específica y cuya actuación sea controlada por los organismos que ella contempla serán regidos por esas normas y por la presente ley. En caso de duda sobre la normativa aplicable, resultará la más favorable para el consumidor.

Los usuarios de los servicios podrán presentar sus reclamos ante la autoridad instituida por legislación específica o ante la autoridad de aplicación de la presente ley.

(Artículo sustituido por art. 10 de la [Ley N° 26.361](#) B.O. 7/4/2008)

ARTICULO 26. — Reciprocidad en el Trato. Las empresas indicadas en el artículo anterior deben otorgar a los usuarios reciprocidad de trato, aplicando para los reintegros o devoluciones los mismos criterios que establezcan para los cargos por mora.

ARTICULO 27. — Registro de reclamos. Atención personalizada. Las empresas prestadoras deben habilitar un registro de reclamos donde quedarán asentadas las presentaciones de los usuarios. Los mismos podrán efectuarse por nota, teléfono, fax, correo o correo electrónico, o por otro medio disponible, debiendo extenderse constancia con la identificación del reclamo. Dichos reclamos deben ser satisfechos en plazos perentorios, conforme la reglamentación de la presente ley. Las empresas prestadoras de servicios públicos deberán garantizar la atención personalizada a los usuarios.

(Artículo sustituido por art. 11 de la [Ley N° 26.361](#) B.O. 7/4/2008)

ARTICULO 28. — Seguridad de las Instalaciones. Información. Los usuarios de servicios públicos que se prestan a domicilio y requieren instalaciones específicas, deben ser convenientemente informados sobre las condiciones de seguridad de las instalaciones y de los artefactos.

ARTICULO 29. — Instrumentos y Unidades de Medición. La autoridad competente queda facultada para intervenir en la verificación del buen funcionamiento de los instrumentos de medición de energía, combustibles, comunicaciones, agua potable o cualquier otro similar, cuando existan dudas sobre las lecturas efectuadas por las empresas prestadoras de los respectivos servicios.

Tanto los instrumentos como las unidades de medición, deberán ser los reconocidos y legalmente autorizados. Las empresas prestatarias garantizarán a los usuarios el control individual de los consumos. Las facturas deberán ser entregadas al usuario con no menos de diez (10) días de anticipación a la fecha de su vencimiento.

ARTICULO 30. — Interrupción de la Prestación del Servicio. Cuando la prestación del servicio público domiciliario se interrumpa o sufra alteraciones, se presume que es por causa imputable a la empresa prestadora. Efectuado el reclamo por el usuario, la empresa dispone de un plazo máximo de treinta (30)

días para demostrar que la interrupción o alteración no le es imputable. En caso contrario, la empresa deberá reintegrar el importe total del servicio no prestado dentro del plazo establecido precedentemente. Esta disposición no es aplicable cuando el valor del servicio no prestado sea deducido de la factura correspondiente. El usuario puede interponer el reclamo desde la interrupción o alteración del servicio y hasta los quince (15) días posteriores al vencimiento de la factura.

ARTICULO 30 bis. — Las constancias que las empresas prestatarias de servicios públicos, entreguen a sus usuarios para el cobro de los servicios prestados, deberán expresar si existen períodos u otras deudas pendientes, en su caso fechas, concepto e intereses si correspondiera, todo ello escrito en forma clara y con caracteres destacados. En caso que no existan deudas pendientes se expresará: "no existen deudas pendientes".

La falta de esta manifestación hace presumir que el usuario se encuentra al día con sus pagos y que no mantiene deudas con la prestataria.

En caso que existan deudas y a los efectos del pago, los conceptos reclamados deben facturarse por documento separado, con el detalle consignado en este artículo.

Los entes residuales de las empresas estatales que prestaban anteriormente el servicio deberán notificar en forma fehaciente a las actuales prestatarias el detalle de las deudas que registren los usuarios, dentro de los ciento veinte (120) días contados a partir de la sanción de la presente.

Para el supuesto que algún ente que sea titular del derecho, no comunicare al actual prestatario del servicio, el detalle de la deuda dentro del plazo fijado, quedará condonada la totalidad de la deuda que pudiera existir, con anterioridad a la privatización.

(Artículo incorporado por el art. 4º de la [Ley Nº 24.787](#) B.O. 2/4/1997. Párrafos cuarto y quinto de este último artículo, observados por el [Decreto Nacional Nº 270/97](#) B.O 2/4/1997)

ARTICULO 31. — Cuando una empresa de servicio público domiciliario con variaciones regulares estacionales facture en un período consumos que exceden en un SETENTA Y CINCO POR CIENTO (75%) el promedio de los consumos correspondientes al mismo período de los DOS (2) años anteriores se presume que existe error en la facturación.

Para el caso de servicios de consumos no estacionales se tomará en cuenta el consumo promedio de los últimos DOCE (12) meses anteriores a la facturación. En ambos casos, el usuario abonará únicamente el valor de dicho consumo promedio.

En los casos en que un prestador de servicios públicos facturase sumas o conceptos indebidos o reclamare el pago de facturas ya abonadas el usuario podrá presentar reclamo, abonando únicamente los conceptos no reclamados.

El prestador dispondrá de un plazo de TREINTA (30) días a partir del reclamo del usuario para acreditar en forma fehaciente que el consumo facturado fue efectivamente realizado.

Si el usuario no considerara satisfecho su reclamo o el prestador no le contestara en los plazos indicados, podrá requerir la intervención del organismo de control correspondiente dentro de los TREINTA (30) días contados a partir de la respuesta del prestador o de la fecha de vencimiento del plazo para contestar, si éste no hubiera respondido.

En los casos en que el reclamo fuera resuelto a favor del usuario y si éste hubiera abonado un importe mayor al que finalmente se determine, el prestador deberá reintegrarle la diferencia correspondiente con más los mismos intereses que el prestador cobra por mora, calculados desde la fecha de pago hasta la efectiva devolución, e indemnizará al usuario con un crédito equivalente al VEINTICINCO POR CIENTO (25%) del importe cobrado o reclamado indebidamente. La devolución y/o indemnización se hará efectiva en la factura inmediata siguiente.

Si el reclamo fuera resuelto a favor del prestador éste tendrá derecho a reclamar el pago de la diferencia adeudada con más los intereses que cobra por mora, calculados desde la fecha de vencimiento de la factura reclamada hasta la fecha de efectivo pago.

La tasa de interés por mora en facturas de servicios públicos no podrá exceder en más del CINCUENTA POR CIENTO (50%) la tasa pasiva para depósitos a TREINTA (30) días del Banco de la Nación Argentina, correspondiente al último día del mes anterior a la efectivización del pago.

La relación entre el prestador de servicios públicos y el usuario tendrá como base la integración normativa dispuesta en los artículos 3º y 25 de la presente ley.

Las facultades conferidas al usuario en este artículo se conceden sin perjuicio de las previsiones del artículo 50 del presente cuerpo legal.

(Artículo sustituido por art. 12 de la [Ley N° 26.361](#) B.O. 7/4/2008)

CAPITULO VII

DE LA VENTA DOMICILIARIA, POR CORRESPONDENCIA Y OTRAS

ARTICULO 32. — Venta domiciliaria. Es la oferta o propuesta de venta de un bien o prestación de un servicio efectuada al consumidor fuera del establecimiento del proveedor. También se entenderá comprendida dentro de la venta domiciliaria o directa aquella contratación que resulte de una convocatoria al consumidor o usuario al establecimiento del proveedor o a otro sitio, cuando el objetivo de dicha convocatoria sea total o parcialmente distinto al de la contratación, o se trate de un premio u obsequio.

El contrato debe ser instrumentado por escrito y con las precisiones establecidas en los artículos 10 y 34 de la presente ley.

Lo dispuesto precedentemente no es aplicable a la compraventa de bienes perecederos recibidos por el consumidor y abonados al contado.

(Artículo sustituido por art. 13 de la [Ley N° 26.361](#) B.O. 7/4/2008)

ARTICULO 33. — Venta por Correspondencia y Otras. Es aquella en que la propuesta se efectúa por medio postal, telecomunicaciones, electrónico o similar y la respuesta a la misma se realiza por iguales medios.

No se permitirá la publicación del número postal como domicilio.

ARTICULO 34. — Revocación de aceptación. En los casos previstos en los artículos 32 y 33 de la presente ley, el consumidor tiene derecho a revocar la aceptación durante el plazo de DIEZ (10) días corridos contados a partir de la fecha en que se entregue el bien o se celebre el contrato, lo último que ocurra, sin responsabilidad alguna. Esta facultad no puede ser dispensada ni renunciada.

El vendedor debe informar por escrito al consumidor de esta facultad de revocación en todo documento que con motivo de venta le sea presentado al consumidor.

Tal información debe ser incluida en forma clara y notoria.

El consumidor debe poner el bien a disposición del vendedor y los gastos de devolución son por cuenta de este último.

(Artículo sustituido por art. 14 de la [Ley N° 26.361](#) B.O. 7/4/2008)

ARTICULO 35. — Prohibición. Queda prohibida la realización de propuesta al consumidor, por cualquier tipo de medio, sobre una cosa o servicio que no haya sido requerido previamente y que genere un cargo

automático en cualquier sistema de débito, que obligue al consumidor a manifestarse por la negativa para que dicho cargo no se efectivice.

Si con la oferta se envió una cosa, el receptor no está obligado a conservarla ni a restituirla al remitente aunque la restitución pueda ser realizada libre de gastos.

CAPITULO VIII

DE LAS OPERACIONES DE VENTA DE CREDITO

ARTICULO 36. — Requisitos. En las operaciones financieras para consumo y en las de crédito para el consumo deberá consignarse de modo claro al consumidor o usuario, bajo pena de nulidad:

- a) La descripción del bien o servicio objeto de la compra o contratación, para los casos de adquisición de bienes o servicios;
- b) El precio al contado, sólo para los casos de operaciones de crédito para adquisición de bienes o servicios;
- c) El importe a desembolsar inicialmente —de existir— y el monto financiado;
- d) La tasa de interés efectiva anual;
- e) El total de los intereses a pagar o el costo financiero total;
- f) El sistema de amortización del capital y cancelación de los intereses;
- g) La cantidad, periodicidad y monto de los pagos a realizar;
- h) Los gastos extras, seguros o adicionales, si los hubiere.

Cuando el proveedor omitiera incluir alguno de estos datos en el documento que corresponda, el consumidor tendrá derecho a demandar la nulidad del contrato o de una o más cláusulas. Cuando el juez declare la nulidad parcial simultáneamente integrará el contrato, si ello fuera necesario.

En las operaciones financieras para consumo y en las de crédito para consumo deberá consignarse la tasa de interés efectiva anual. Su omisión determinará que la obligación del tomador de abonar intereses sea ajustada a la tasa pasiva anual promedio del mercado difundida por el Banco Central de la República Argentina vigente a la fecha de celebración del contrato.

La eficacia del contrato en el que se prevea que un tercero otorgue un crédito de financiación quedará condicionada a la efectiva obtención del mismo. En caso de no otorgamiento del crédito, la operación se resolverá sin costo alguno para el consumidor, debiendo en su caso restituirse las sumas que con carácter de entrega de contado, anticipo y gastos éste hubiere efectuado.

El Banco Central de la República Argentina adoptará las medidas conducentes para que las entidades sometidas a su jurisdicción cumplan, en las operaciones a que refiere el presente artículo, con lo indicado en la presente ley.

Será competente para entender en el conocimiento de los litigios relativos a contratos regulados por el presente artículo, en los casos en que las acciones sean iniciadas por el consumidor o usuario, a elección de éste, el juez del lugar del consumo o uso, el del lugar de celebración del contrato, el del domicilio del consumidor o usuario, el del domicilio del demandado, o el de la citada en garantía. En los casos en que las acciones sean iniciadas por el proveedor o prestador, será competente el tribunal correspondiente al domicilio real del consumidor, siendo nulo cualquier pacto en contrario.

(Artículo sustituido por art. 58 de la [Ley N° 26.993](#) B.O. 19/09/2014)

CAPITULO IX

DE LOS TERMINOS ABUSIVOS Y CLAUSULAS INEFICACES

ARTICULO 37. — Interpretación. Sin perjuicio de la validez del contrato, se tendrán por no convenidas:

- a) Las cláusulas que desnaturalicen las obligaciones o limiten la responsabilidad por daños;
- b) Las cláusulas que importen renuncia o restricción de los derechos del consumidor o amplíen los derechos de la otra parte;
- c) Las cláusulas que contengan cualquier precepto que imponga la inversión de la carga de la prueba en perjuicio del consumidor.

La interpretación del contrato se hará en el sentido más favorable para el consumidor. Cuando existan dudas sobre los alcances de su obligación, se estará a la que sea menos gravosa.

En caso en que el oferente viole el deber de buena fe en la etapa previa a la conclusión del contrato o en su celebración o transgreda el deber de información o la legislación de defensa de la competencia o de lealtad comercial, el consumidor tendrá derecho a demandar la nulidad del contrato o la de una o más cláusulas. Cuando el juez declare la nulidad parcial, simultáneamente integrará el contrato, si ello fuera necesario.

ARTICULO 38. — Contrato de Adhesión. Contratos en Formularios. La autoridad de aplicación vigilará que los contratos de adhesión o similares, no contengan cláusulas de las previstas en el artículo anterior. La misma atribución se ejercerá respecto de las cláusulas uniformes, generales o estandarizadas de los contratos hechos en formularios, reproducidos en serie y en general, cuando dichas cláusulas hayan sido redactadas unilateralmente por el proveedor de la cosa o servicio, sin que la contraparte tuviere posibilidades de discutir su contenido.

ARTICULO 39. — Modificación Contratos Tipo. Cuando los contratos a los que se refiere el artículo anterior requieran la aprobación de otra autoridad nacional o provincial, ésta tomará las medidas necesarias para la modificación del contrato tipo a pedido de la autoridad de aplicación.

CAPITULO X

RESPONSABILIDAD POR DAÑOS

ARTICULO 40. — Si el daño al consumidor resulta del vicio o riesgo de la cosa o de la prestación del servicio, responderán el productor, el fabricante, el importador, el distribuidor, el proveedor, el vendedor y quien haya puesto su marca en la cosa o servicio. El transportista responderá por los daños ocasionados a la cosa con motivo o en ocasión del servicio.

La responsabilidad es solidaria, sin perjuicio de las acciones de repetición que correspondan. Sólo se liberará total o parcialmente quien demuestre que la causa del daño le ha sido ajena.

(Artículo incorporado por el art. 4º de la [Ley N° 24.999](#) B.O. 30/7/1998)

ARTICULO 40 bis: Daño directo. El daño directo es todo perjuicio o menoscabo al derecho del usuario o consumidor, susceptible de apreciación pecuniaria, ocasionado de manera inmediata sobre sus bienes o sobre su persona, como consecuencia de la acción u omisión del proveedor de bienes o del prestador de servicios.

Los organismos de aplicación, mediante actos administrativos, fijarán las indemnizaciones para reparar los daños materiales sufridos por el consumidor en los bienes objeto de la relación de consumo.

Esta facultad sólo puede ser ejercida por organismos de la administración que reúnan los siguientes requisitos:

- a) la norma de creación les haya concedido facultades para resolver conflictos entre particulares y la razonabilidad del objetivo económico tenido en cuenta para otorgarles esa facultad es manifiesta;
- b) estén dotados de especialización técnica, independencia e imparcialidad indubitadas;
- c) sus decisiones estén sujetas a control judicial amplio y suficiente.

Este artículo no se aplica a las consecuencias de la violación de los derechos personalísimos del consumidor, su integridad personal, su salud psicofísica, sus afecciones espirituales legítimas, las que resultan de la interferencia en su proyecto de vida ni, en general, a las consecuencias no patrimoniales.

(Artículo sustituido por punto 3.3 del Anexo II de la [Ley N° 26.994](#) B.O. 08/10/2014 Suplemento. Vigencia: 1° de agosto de 2015, texto según art. 1° de la [Ley N° 27.077](#) B.O. 19/12/2014)

TITULO II

AUTORIDAD DE APLICACION PROCEDIMIENTO Y SANCIONES

CAPITULO XI

AUTORIDAD DE APLICACION

ARTICULO 41. — Aplicación nacional y local. La Secretaría de Comercio Interior dependiente del Ministerio de Economía y Producción, será la autoridad nacional de aplicación de esta ley. La Ciudad Autónoma de Buenos Aires y las provincias actuarán como autoridades locales de aplicación ejerciendo el control, vigilancia y juzgamiento en el cumplimiento de esta ley y de sus normas reglamentarias respecto de las presuntas infracciones cometidas en sus respectivas jurisdicciones.

(Artículo sustituido por art. 17 de la [Ley N° 26.361](#) B.O. 7/4/2008)

ARTICULO 42. — Facultades concurrentes. La autoridad nacional de aplicación, sin perjuicio de las facultades que son competencia de las autoridades locales de aplicación referidas en el artículo 41 de esta ley, podrá actuar concurrentemente en el control y vigilancia en el cumplimiento de la presente ley.

(Artículo sustituido por art. 18 de la [Ley N° 26.361](#) B.O. 7/4/2008)

ARTICULO 43. — Facultades y Atribuciones. La Secretaría de Comercio Interior dependiente del Ministerio de Economía y Producción, sin perjuicio de las funciones específicas, en su carácter de autoridad de aplicación de la presente ley tendrá las siguientes facultades y atribuciones:

- a) Proponer el dictado de la reglamentación de esta ley y elaborar políticas tendientes a la defensa del consumidor o usuario a favor de un consumo sustentable con protección del medio ambiente e intervenir en su instrumentación mediante el dictado de las resoluciones pertinentes.
- b) Mantener un registro nacional de asociaciones de consumidores y usuarios.
- c) Recibir y dar curso a las inquietudes y denuncias de los consumidores o usuarios.

- d) Disponer la realización de inspecciones y pericias vinculadas con la aplicación de esta ley.
- e) Solicitar informes y opiniones a entidades públicas y privadas con relación a la materia de esta ley.
- f) Disponer de oficio o a requerimiento de parte la celebración de audiencias con la participación de denunciados damnificados, presuntos infractores, testigos y peritos.

La autoridad de aplicación nacional podrá delegar, de acuerdo con la reglamentación que se dicte en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y en las provincias las facultades mencionadas en los incisos c), d) y f) de este artículo.

(Artículo sustituido por art. 19 de la [Ley N° 26.361](#) B.O. 7/4/2008)

ARTICULO 44. — Auxilio de la Fuerza Pública. Para el ejercicio de las atribuciones a que se refieren los incisos d) y f) del artículo 43 de la presente ley, la autoridad de aplicación podrá solicitar el auxilio de la fuerza pública.

CAPITULO XII

PROCEDIMIENTO Y SANCIONES

ARTICULO 45. — Actuaciones Administrativas. La autoridad nacional de aplicación iniciará actuaciones administrativas en caso de presuntas infracciones a las disposiciones de esta ley, sus normas reglamentarias y resoluciones que en consecuencia se dicten, de oficio, por denuncia de quien invocare un interés particular o actuare en defensa del interés general de los consumidores, o por comunicación de autoridad administrativa o judicial.

Se procederá a labrar actuaciones en las que se dejará constancia del hecho denunciado o verificado y de la disposición presuntamente infringida.

En el expediente se agregará la documentación acompañada y se citará al presunto infractor para que, dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, presente por escrito su descargo y ofrezca las pruebas que hacen a su derecho.

Si las actuaciones se iniciaran mediante un acta de inspección, en que fuere necesaria una comprobación técnica posterior a los efectos de la determinación de la presunta infracción y que resultare positiva, se procederá a notificar al presunto responsable la infracción verificada, intimándolo para que en el plazo de cinco (5) días hábiles presente por escrito su descargo.

En su primera presentación, el presunto infractor deberá constituir domicilio y acreditar personería. Cuando no se acredite personería se intimará para que en el término de cinco (5) días hábiles subsane la omisión bajo apercibimiento de tenerlo por no presentado.

Las constancias del expediente labrado conforme a lo previsto en este artículo, así como las comprobaciones técnicas que se dispusieren, constituirán prueba suficiente de los hechos así comprobados, salvo en los casos en que resulten desvirtuados por otras pruebas.

Las pruebas se admitirán solamente en caso de existir hechos controvertidos, siempre que no resulten manifiestamente inconducentes o meramente dilatorias. Contra la resolución que deniegue medidas de prueba sólo se podrá interponer el recurso de reconsideración previsto en el Reglamento de Procedimientos Administrativos, decreto 1759/72 t.o. 1991. La prueba deberá producirse en el término de diez (10) días hábiles, prorrogables cuando haya causas justificadas, teniéndose por desistida aquella no producida dentro de dicho plazo por causa imputable al infractor.

En cualquier momento durante la tramitación de las actuaciones, la autoridad de aplicación podrá ordenar como medida preventiva el cese de la conducta que se reputa en violación de esta ley y sus reglamentaciones.

Concluidas las diligencias instructorias, se dictará la resolución definitiva dentro del término de veinte (20) días hábiles.

Sin perjuicio de lo dispuesto en este artículo, la autoridad de aplicación contará con amplias facultades para disponer medidas técnicas, admitir pruebas o dictar medidas de no innovar.

Los actos administrativos que dispongan sanciones, únicamente serán impugnables mediante recurso directo ante la Cámara Nacional de Apelaciones en las Relaciones de Consumo, o ante las Cámaras de Apelaciones con asiento en las provincias, según corresponda.

El recurso deberá interponerse y fundarse ante la misma autoridad que impuso la sanción, dentro de los diez (10) días hábiles de notificada la resolución; la autoridad de aplicación deberá elevar el recurso con su contestación a la Cámara en un plazo de diez (10) días, acompañado del expediente en el que se hubiera dictado el acto administrativo recurrido. En todos los casos, para interponer el recurso directo contra una resolución administrativa que imponga sanción de multa, deberá depositarse el monto de ésta a la orden de la autoridad que la dispuso, y presentar el comprobante del depósito con el escrito del recurso, sin cuyo requisito será desestimado, salvo que el cumplimiento de la misma pudiese ocasionar un perjuicio irreparable al recurrente.

Para resolver cuestiones no previstas expresamente en la presente ley y sus reglamentaciones, en el ámbito nacional, se aplicarán analógicamente las disposiciones de la Ley Nacional de Procedimientos Administrativos 19.549 y su reglamentación, y en lo que ésta no contemple, las disposiciones del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación.

La Ciudad Autónoma de Buenos Aires y las provincias dictarán las normas referidas a su actuación como autoridades locales de aplicación, estableciendo en sus respectivos ámbitos un procedimiento compatible con sus ordenamientos locales bajo los principios aquí establecidos.

(Artículo sustituido por art. 60 de la [Ley N° 26.993](#) B.O. 19/09/2014)

ARTICULO 46. — Incumplimiento de Acuerdos Conciliatorios. El incumplimiento de los acuerdos conciliatorios se considerará violación a esta ley. En tal caso, el infractor será pasible de las sanciones establecidas en la presente, sin perjuicio del cumplimiento imperativo de las obligaciones que las partes hubieran acordado.

ARTICULO 47. — Sanciones. Verificada la existencia de la infracción, quienes la hayan cometido serán pasibles de las siguientes sanciones, las que se podrán aplicar independiente o conjuntamente, según resulte de las circunstancias del caso:

a) Apercibimiento.

b) Multa de PESOS CIEN (\$ 100) a PESOS CINCO MILLONES (\$ 5.000.000).

c) Decomiso de las mercaderías y productos objeto de la infracción.

d) Clausura del establecimiento o suspensión del servicio afectado por un plazo de hasta TREINTA (30) días.

e) Suspensión de hasta CINCO (5) años en los registros de proveedores que posibilitan contratar con el Estado.

f) La pérdida de concesiones, privilegios, regímenes impositivos o crediticios especiales de que gozare.

En todos los casos, el infractor publicará o la autoridad de aplicación podrá publicar a costa del infractor, conforme el criterio por ésta indicado, la resolución condenatoria o una síntesis de los hechos que la originaron, el tipo de infracción cometida y la sanción aplicada, en un diario de gran circulación en el lugar donde aquélla se cometió y que la autoridad de aplicación indique. En caso que el infractor desarrolle la actividad por la que fue sancionado en más de una jurisdicción, la autoridad de aplicación podrá ordenar que la publicación se realice en un diario de gran circulación en el país y en uno de cada jurisdicción donde aquél actuare. Cuando la pena aplicada fuere de apercibimiento, la autoridad de aplicación podrá dispensar su publicación.

El CINCUENTA POR CIENTO (50%) del monto percibido en concepto de multas y otras penalidades impuestas por la autoridad de aplicación conforme el presente artículo será asignado a un fondo especial destinado a cumplir con los fines del Capítulo XVI —EDUCACION AL CONSUMIDOR— de la presente ley y demás actividades que se realicen para la ejecución de políticas de consumo, conforme lo previsto en el artículo 43, inciso a) de la misma. El fondo será administrado por la autoridad nacional de aplicación.

(Artículo sustituido por art. 21 de la [Ley N° 26.361](#) B.O. 7/4/2008)

ARTICULO 48. — Denuncias Maliciosas. Quienes presentaren denuncias maliciosas o sin justa causa ante la autoridad de aplicación, serán sancionados según lo previsto en los incisos a) y b) del artículo anterior, sin perjuicio de las que pudieren corresponder por aplicación de las normas civiles y penales.

ARTICULO 49. — Aplicación y graduación de las sanciones. En la aplicación y graduación de las sanciones previstas en el artículo 47 de la presente ley se tendrá en cuenta el perjuicio resultante de la infracción para el consumidor o usuario, la posición en el mercado del infractor, la cuantía del beneficio obtenido, el grado de intencionalidad, la gravedad de los riesgos o de los perjuicios sociales derivados de la infracción y su generalización, la reincidencia y las demás circunstancias relevantes del hecho.

Se considerará reincidente a quien, habiendo sido sancionado por una infracción a esta ley, incurra en otra dentro del término de CINCO (5) años.

(Artículo sustituido por art. 22 de la [Ley N° 26.361](#) B.O. 7/4/2008)

ARTICULO 50. — Prescripción. Las sanciones emergentes de la presente ley prescriben en el término de TRES (3) años. La prescripción se interrumpe por la comisión de nuevas infracciones o por el inicio de las actuaciones administrativas.

(Artículo sustituido por punto 3.4 del Anexo II de la [Ley N° 26.994](#) B.O. 08/10/2014 Suplemento. Vigencia: 1° de agosto de 2015, texto según art. 1° de la [Ley N° 27.077](#) B.O. 19/12/2014)

ARTICULO 51. — Comisión de un Delito. Si del sumario surgiese la eventual comisión de un delito, se remitirán las actuaciones al juez competente.

CAPITULO XIII

DE LAS ACCIONES

ARTICULO 52. — Acciones Judiciales. Sin perjuicio de lo dispuesto en esta ley, el consumidor y usuario podrán iniciar acciones judiciales cuando sus intereses resulten afectados o amenazados.

La acción corresponderá al consumidor o usuario por su propio derecho, a las asociaciones de consumidores o usuarios autorizadas en los términos del artículo 56 de esta ley, a la autoridad de aplicación nacional o local, al Defensor del Pueblo y al Ministerio Público Fiscal. Dicho Ministerio, cuando no intervenga en el proceso como parte, actuará obligatoriamente como fiscal de la ley.

En las causas judiciales que tramiten en defensa de intereses de incidencia colectiva, las asociaciones de consumidores y usuarios que lo requieran estarán habilitadas como litisconsortes de cualquiera de los demás legitimados por el presente artículo, previa evaluación del juez competente sobre la legitimación de éstas.

Resolverá si es procedente o no, teniendo en cuenta si existe su respectiva acreditación para tal fin de acuerdo a la normativa vigente.

En caso de desistimiento o abandono de la acción de las referidas asociaciones legitimadas la titularidad activa será asumida por el Ministerio Público Fiscal.

(Artículo sustituido por art. 24 de la [Ley N° 26.361](#) B.O. 7/4/2008)

ARTICULO 52 bis: Daño Punitivo. Al proveedor que no cumpla sus obligaciones legales o contractuales con el consumidor, a instancia del damnificado, el juez podrá aplicar una multa civil a favor del consumidor, la que se graduará en función de la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso, independientemente de otras indemnizaciones que correspondan. Cuando más de un proveedor sea responsable del incumplimiento responderán todos solidariamente ante el consumidor, sin perjuicio de las acciones de regreso que les correspondan. La multa civil que se imponga no podrá superar el máximo de la sanción de multa prevista en el artículo 47, inciso b) de esta ley.

(Artículo incorporado por art. 25 de la [Ley N° 26.361](#) B.O. 7/4/2008)

ARTICULO 53. — Normas del proceso. En las causas iniciadas por ejercicio de los derechos establecidos en esta ley regirán las normas del proceso de conocimiento más abreviado que rijan en la jurisdicción del tribunal ordinario competente, a menos que a pedido de parte el Juez por resolución fundada y basado en la complejidad de la pretensión, considere necesario un trámite de conocimiento más adecuado.

Quienes ejerzan las acciones previstas en esta ley representando un derecho o interés individual, podrán acreditar mandato mediante simple acta poder en los términos que establezca la reglamentación.

Los proveedores deberán aportar al proceso todos los elementos de prueba que obren en su poder, conforme a las características del bien o servicio, prestando la colaboración necesaria para el esclarecimiento de la cuestión debatida en el juicio.

Las actuaciones judiciales que se inicien de conformidad con la presente ley en razón de un derecho o interés individual gozarán del beneficio de justicia gratuita. La parte demandada podrá acreditar la solvencia del consumidor mediante incidente, en cuyo caso cesará el beneficio.

(Artículo sustituido por art. 26 de la [Ley N° 26.361](#) B.O. 7/4/2008)

ARTICULO 54. — Acciones de incidencia colectiva. Para arribar a un acuerdo conciliatorio o transacción, deberá correrse vista previa al Ministerio Público Fiscal, salvo que éste sea el propio actor de la acción de incidencia colectiva, con el objeto de que se expida respecto de la adecuada consideración de los intereses de los consumidores o usuarios afectados. La homologación requerirá de auto fundado. El acuerdo deberá dejar a salvo la posibilidad de que los consumidores o usuarios individuales que así lo deseen puedan apartarse de la solución general adoptada para el caso.

La sentencia que haga lugar a la pretensión hará cosa juzgada para el demandado y para todos los consumidores o usuarios que se encuentren en similares condiciones, excepto de aquellos que manifiesten su voluntad en contrario previo a la sentencia en los términos y condiciones que el magistrado disponga.

Si la cuestión tuviese contenido patrimonial establecerá las pautas para la reparación económica o el procedimiento para su determinación sobre la base del principio de reparación integral. Si se trata de la restitución de sumas de dinero se hará por los mismos medios que fueron percibidas; de no ser ello posible, mediante sistemas que permitan que los afectados puedan acceder a la reparación y, si no pudieran ser individualizados, el juez fijará la manera en que el resarcimiento sea instrumentado, en la forma que más beneficie al grupo afectado. Si se trata de daños diferenciados para cada consumidor o usuario, de ser

factible se establecerán grupos o clases de cada uno de ellos y, por vía incidental, podrán éstos estimar y demandar la indemnización particular que les corresponda.

(Artículo incorporado por art. 27 de la [Ley N° 26.361](#) B.O. 7/4/2008)

ARTICULO 54 bis. — Las sentencias definitivas y firmes deberán ser publicadas de acuerdo a lo previsto en la ley 26.856.

La autoridad de aplicación que corresponda adoptará las medidas concernientes a su competencia y establecerá un registro de antecedentes en materia de relaciones de consumo.

(Artículo incorporado por art. 61 de la [Ley N° 26.993](#) B.O. 19/09/2014)

CAPITULO XIV

DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES

ARTICULO 55. — Legitimación. Las asociaciones de consumidores y usuarios constituidas como personas jurídicas reconocidas por la autoridad de aplicación, están legitimadas para accionar cuando resulten objetivamente afectados o amenazados intereses de los consumidores o usuarios, sin perjuicio de la intervención de éstos prevista en el segundo párrafo del artículo 58 de esta ley.

Las acciones judiciales iniciadas en defensa de intereses de incidencia colectiva cuentan con el beneficio de justicia gratuita.

(Artículo sustituido por art. 28 de la [Ley N° 26.361](#) B.O. 7/4/2008)

ARTICULO 56. — Autorización para Funcionar. Las organizaciones que tengan como finalidad la defensa, información y educación del consumidor, deberán requerir autorización a la autoridad de aplicación para funcionar como tales. Se entenderá que cumplen con dicho objetivo, cuando sus fines sean los siguientes:

- a) Velar por el fiel cumplimiento de las leyes, decretos y resoluciones de carácter nacional, provincial o municipal, que hayan sido dictadas para proteger al consumidor;
- b) Proponer a los organismos competentes el dictado de normas jurídicas o medidas de carácter administrativo o legal, destinadas a proteger o a educar a los consumidores;
- c) Colaborar con los organismos oficiales o privados, técnicos o consultivos para el perfeccionamiento de la legislación del consumidor o materia inherente a ellos;
- d) Recibir reclamaciones de consumidores y promover soluciones amigables entre ellos y los responsables del reclamo;
- e) Defender y representar los intereses de los consumidores, ante la justicia, autoridad de aplicación y/u otros organismos oficiales o privados;
- f) Asesorar a los consumidores sobre el consumo de bienes y/o uso de servicios, precios, condiciones de compra, calidad y otras materias de interés;
- g) Organizar, realizar y divulgar estudios de mercado, de control de calidad, estadísticas de precios y suministrar toda otra información de interés para los consumidores. **En los estudios sobre controles de calidad, previo a su divulgación, se requerirá la certificación de los mismos por los organismos de contralor correspondientes, quienes se expedirán en los plazos que establezca la reglamentación;**
- h) Promover la educación del consumidor;

i) Realizar cualquier otra actividad tendiente a la defensa o protección de los intereses del consumidor.

(La parte del inciso g) que dice: En los estudios sobre controles de calidad, previo a su divulgación, se requerirá la certificación de los mismos por los organismos de contralor correspondientes, quienes se expedirán en los plazos que establezca la reglamentación" fue observada por el Art. 10 del [Decreto Nacional N° 2089/93](#) B.O. 15/10/1993)

ARTICULO 57. — Requisitos para Obtener el Reconocimiento. Para ser reconocidas como organizaciones de consumidores, las asociaciones civiles deberán acreditar, además de los requisitos generales, las siguientes condiciones especiales:

a) No podrán participar en actividades políticas partidarias;

b) Deberán ser independientes de toda forma de actividad profesional, comercial y productiva;

c) No podrán recibir donaciones, aportes o contribuciones de empresas comerciales, industriales o proveedoras de servicios, privadas o estatales, nacionales o extranjeras;

d) Sus publicaciones no podrán contener avisos publicitarios.

ARTICULO 58. — Promoción de Reclamos. Las asociaciones de consumidores podrán sustanciar los reclamos de los consumidores de bienes y servicios ante los fabricantes, productores, comerciantes, intermediarios o prestadores de servicios que correspondan, que se deriven del incumplimiento de la presente ley.

Para promover el reclamo, el consumidor deberá suscribir la petición ante la asociación correspondiente, adjuntando la documentación e información que obre en su poder, a fin de que la entidad promueva todas las acciones necesarias para acercar a las partes.

Formalizado el reclamo, la entidad invitará a las partes a las reuniones que considere oportunas, con el objetivo de intentar una solución al conflicto planteado a través de un acuerdo satisfactorio.

En esta instancia, la función de las asociaciones de consumidores es estrictamente conciliatoria y extrajudicial, su función se limita a facilitar el acercamiento entre las partes.

CAPITULO XV

ARBITRAJE

ARTICULO 59. — Tribunales Arbitrales. La autoridad de aplicación propiciará la organización de tribunales arbitrales que actuarán como amigables componedores o árbitros de derecho común, según el caso, para resolver las controversias que se susciten con motivo de lo previsto en esta ley. Podrá invitar para que integren estos tribunales arbitrales, en las condiciones que establezca la reglamentación, a las personas que teniendo en cuenta las competencias propongan las asociaciones de consumidores o usuarios y las cámaras empresarias.

Dichos tribunales arbitrales tendrán asiento en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y en todas las ciudades capitales de provincia. Regirá el procedimiento del lugar en que actúa el tribunal arbitral.

(Artículo sustituido por art. 29 de la [Ley N° 26.361](#) B.O. 7/4/2008)

TITULO III

DISPOSICIONES FINALES

CAPITULO XVI

EDUCACION AL CONSUMIDOR

ARTICULO 60. — Planes educativos. Incumbe al Estado nacional, a la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, a las provincias y a los Municipios, la formulación de planes generales de educación para el consumo y su difusión pública, arbitrando las medidas necesarias para incluir dentro de los planes oficiales de educación inicial, primaria, media, terciaria y universitaria los preceptos y alcances de esta ley, así como también fomentar la creación y el funcionamiento de las asociaciones de consumidores y usuarios y la participación de la comunidad en ellas, garantizando la implementación de programas destinados a aquellos consumidores y usuarios que se encuentren en situación desventajosa, tanto en zonas rurales como urbanas.

(Artículo sustituido por art. 30 de la [Ley N° 26.361](#) B.O. 7/4/2008)

ARTICULO 61. — Formación del Consumidor. La formación del consumidor debe facilitar la comprensión y utilización de la información sobre temas inherentes al consumidor, orientarlo a prevenir los riesgos que puedan derivarse del consumo de productos o de la utilización de los servicios. Para ayudarlo a evaluar alternativas y emplear los recursos en forma eficiente deberán incluir en su formación, entre otros, los siguientes contenidos:

- a) Sanidad, nutrición, prevención de las enfermedades transmitidas por los alimentos y adulteración de los alimentos.
- b) Los peligros y el rotulado de los productos.
- c) Legislación pertinente, forma de obtener compensación y los organismos de protección al consumidor.
- d) Información sobre pesas y medidas, precios, calidad y disponibilidad de los artículos de primera necesidad.
- e) Protección del medio ambiente y utilización eficiente de materiales.

(Artículo sustituido por art. 31 de la [Ley N° 26.361](#) B.O. 7/4/2008)

ARTICULO 62. — Contribuciones Estatales. El Estado nacional podrá disponer el otorgamiento de contribuciones financieras con cargo al presupuesto nacional a las asociaciones de consumidores para cumplimentar con los objetivos mencionados en los artículos anteriores.

En todos los casos estas asociaciones deberán acreditar el reconocimiento conforme a los artículos 56 y 57 de la presente ley. La autoridad de aplicación seleccionará a las asociaciones en función de criterios de representatividad, autofinanciamiento, actividad y planes futuros de acción a cumplimentar por éstas.

CAPITULO XVII

DISPOSICIONES FINALES

ARTICULO 63. — Para el supuesto de contrato de transporte aéreo, se aplicarán las normas del Código Aeronáutico, los tratados internacionales y, supletoriamente, la presente ley.

(Artículo derogado por art. 32 de la [Ley N° 26.361](#) B.O. 7/4/2008, este último artículo fue observado por art. 1° [Decreto N° 565/2008](#) B.O. 7/4/2008)

ARTICULO 64. — Modifícase el artículo 13 de la ley 22.802, que quedará redactado de la siguiente forma:

Los gobiernos provinciales y la Municipalidad de la Ciudad de Buenos Aires actuarán como autoridades locales de aplicación ejerciendo el control y vigilancia sobre el cumplimiento de la presente ley y sus normas reglamentarias, con respecto a los hechos cometidos en su jurisdicción y que afecten exclusivamente al comercio local, juzgando las presuntas infracciones.

A ese fin determinarán los organismos que cumplirán tales funciones, pudiendo los gobiernos provinciales delegar sus atribuciones en los gobiernos municipales, excepto la de juzgamiento que sólo será delegable en el caso de exhibición de precios previsto en el inciso i) del artículo 12.

ARTICULO 65. — La presente ley es de orden público, rige en todo el territorio nacional y entrará en vigencia a partir de la fecha de su publicación en el Boletín Oficial. El Poder Ejecutivo debe reglamentar la presente ley dentro de los ciento veinte (120) días a partir de su publicación.

ARTICULO 66: — El Poder Ejecutivo nacional, a través de la autoridad de aplicación, dispondrá la edición de un texto ordenado de la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor con sus modificaciones.

(Artículo incorporado por art. 33 de la [Ley N° 26.361](#) B.O. 7/4/2008)

ARTICULO 66. — Comuníquese al Poder Ejecutivo. — ALBERTO R. PIERRI. — EDUARDO MENEM. — Juan Estrada. — Edgardo Piuzzi.

DADA EN LA SALA DE SESIONES DEL CONGRESO ARGENTINO, EN BUENOS AIRES, A LOS VEINTIDOS DIAS DEL MES DE SETIEMBRE DEL AÑO MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y TRES.

2. DE LEALTAD COMERCIAL

LEY N° 22.802

Reúnese en un solo cuerpo las normas vigentes referidas a la identificación de mercaderías y a la publicidad de bienes muebles, inmuebles y servicios. Autoridades de aplicación y sus atribuciones.

Infracciones, sanciones y recursos.

Buenos Aires, 5 de mayo de 1983.

EN uso de las atribuciones conferidas por el artículo 5º del Estatuto para el Proceso de Reorganización Nacional,

Ver Antecedentes Normativos

EL PRESIDENTE DE LA NACION ARGENTINA

SANCIONA Y PROMULGA CON FUERZA DE LEY:

LEY DE LEALTAD COMERCIAL

CAPITULO I

De la identificación de mercaderías

ARTICULO 1º — Los frutos y los productos que se comercialicen en el país envasados llevarán impresas en forma y lugar visible sobre sus envases, etiquetas o envoltorios, las siguientes indicaciones:

- a) Su denominación.
- b) Nombre del país donde fueron producidos o fabricados.
- c) Su calidad, pureza o mezcla.

d) Las medidas netas de su contenido.

Los productos manufacturados que se comercialicen en el país sin envasar deberán cumplimentar con las indicaciones establecidas en los incisos a) b) y c) del presente artículo. Cuando de la simple observación del producto surja su naturaleza o su calidad, las indicaciones previstas en los incisos a) o c) serán facultativas.

En las mercaderías extranjeras cuyo remate dispongan las autoridades aduaneras y cuyo origen sea desconocido, deberá indicarse en lugar visible esta circunstancia.

(Nota Infoleg: Por art. 20 del [Decreto N° 2284/91](#) B.O. 1/11/1991 se exceptúa a los productos y mercaderías destinados a la exportación de lo dispuesto en este artículo)

ARTICULO 1º bis: Las máquinas, equipos y/o artefactos y sus componentes consumidores de energía que se comercialicen en la REPUBLICA ARGENTINA deberán cumplir los estándares de eficiencia energética que, a tales efectos defina la SECRETARIA DE ENERGIA del MINISTERIO DE PLANIFICACION FEDERAL, INVERSION PUBLICA Y SERVICIOS. La citada Secretaría definirá para cada tipo de producto estándares de niveles máximos de consumo de energía y/o niveles mínimos de eficiencia energética, en función de indicadores técnicos y económicos.

(Artículo incorporado por art. 70 de la [Ley N° 26.422](#) B.O. 21/11/2008)

ARTICULO 2º — Los productos fabricados en el país y los frutos nacionales, cuando se comercialicen en el país llevarán la indicación Industria Argentina o Producción Argentina. A ese fin se considerarán productos fabricados en el país aquellos que se elaboren o manufacturen en el mismo, aunque se empleen materias primas o elementos extranjeros en cualquier proporción.

La indicación de que se han utilizado materias primas o elementos extranjeros será facultativa. En caso de ser incluida deberá hacerse en forma menos preponderante que la mencionada en la primera parte de este artículo.

(Nota Infoleg: Por art. 20 del [Decreto N° 2284/91](#) B.O. 1/11/1991 se exceptúa a los productos y mercaderías destinados a la exportación de lo dispuesto en este artículo)

ARTICULO 3º — Los frutos o productos de origen extranjero que sufran en el país un proceso de fraccionado, armado, terminado o otro análogo que no implique una modificación en su naturaleza, deberán llevar una leyenda que indique dicho proceso y serán considerados como de industria extranjera.

En el caso de un producto integrado con elementos fabricados en diferentes países, será considerado originario de aquel donde hubiera adquirido su naturaleza.

ARTICULO 4º — Las inscripciones colocadas sobre los productos y frutos a que se hace referencia en el artículo 2º, o sobre sus envases, etiquetas o envoltorios deberán estar escritas en el idioma nacional, con excepción de los vocablos extranjeros de uso común en el comercio, de las marcas registradas y de otros signos que, aunque no estén registrados como marcas, sean utilizados como tales y tengan aptitud marcaria.

Las traducciones totales o parciales a otros idiomas podrán incluirse en forma y caracteres que no sean más preponderantes que las indicaciones en idioma nacional.

Quienes comercialicen en el país frutos o productos de procedencia extranjera deberán dar cumplimiento en el idioma nacional a las disposiciones del artículo 1º de esta ley.

ARTICULO 5º — Queda prohibido consignar en la presentación, folletos, envases, etiquetas y envoltorios, palabras, frases, descripciones, marcas o cualquier otro signo que pueda inducir a error, engaño o confusión, respecto de la naturaleza, origen, calidad, pureza, mezcla o cantidad de los frutos o productos, de sus propiedades, características, usos, condiciones de comercialización o técnicas de producción.

ARTICULO 6º — Los productores y fabricantes de mercaderías, los envasadores, los que encomendaren envasar o fabricar, los fraccionadores, y los importadores, deberán cumplir según corresponda con lo dispuesto en este capítulo siendo responsables por la veracidad de las indicaciones consignadas en los rótulos.

Los comerciantes mayoristas y minoristas no deberán comercializar frutos o productos cuya identificación contravenga lo dispuesto en el artículo 1º de la presente ley. Asimismo serán responsables de la veracidad de las indicaciones consignadas en los rótulos cuando no exhiban la documentación que individualice fehacientemente a los verdaderos responsables de su fabricación, fraccionamiento, importación o comercialización.

CAPITULO II

De las denominaciones de origen

ARTICULO 7º — No podrá utilizarse denominación de origen nacional o extranjera para identificar un fruto o un producto cuando éste no provenga de la zona respectiva, excepto cuando hubiera sido registrada como marca con anterioridad a la entrada en vigencia de esta ley. A tal efecto se entiende por denominación de origen a la denominación geográfica de un país, de una región o de un lugar determinado, que sirve para designar un producto originario de ellos y cuyas cualidades características se deban exclusiva o esencialmente al medio geográfico.

(Artículo derogado por art. 51 de la [Ley N° 25.380](#) B.O. 12/1/2001. Por art. 19 de la [Ley N° 25.966](#) B.O. 21/12/2004 se deja sin efecto la derogación del presente artículo).

ARTICULO 8º — Se considerarán denominaciones de origen de uso generalizado, y serán de utilización libre aquellas que por su uso han pasado a ser el nombre o tipo del producto

(Artículo derogado por art. 51 de la [Ley N° 25.380](#) B.O. 12/1/2001. Por art. 19 de la [Ley N° 25.966](#) B.O. 21/12/2004 se deja sin efecto la derogación del presente artículo).

CAPITULO III

De la publicidad y promoción mediante premios

ARTICULO 9º — Queda prohibida la realización de cualquier clase de presentación, de publicidad o propaganda que mediante inexactitudes u ocultamientos pueda inducir a error, engaño o confusión respecto de las características o propiedades, naturaleza, origen, calidad, pureza, mezcla, cantidad, uso, precio, condiciones de comercialización o técnicas de producción de bienes muebles, inmuebles o servicios.

ARTICULO 9º bis — En todos aquellos casos en los que surgieran del monto total a pagar diferencias menores a CINCO (5) centavos y fuera imposible la devolución del vuelto correspondiente, la diferencia será siempre a favor del consumidor.

En todo establecimiento en donde se efectúen cobros por bienes o servicios será obligatoria la exhibición de lo dispuesto en el párrafo precedente, a través de carteles o publicaciones permanentes, cuyas medidas no serán inferiores a 15 cm por 21 cm.

(Artículo sustituido por art. 1º de la [Ley N° 26.179](#) B.O. 20/12/2006)

ARTICULO 10º — Queda prohibido:

a) El ofrecimiento o entrega de premios o regalos en razón directa o indirecta de la compra de mercaderías o la contratación de servicios, cuando dichos premios o regalos estén sujetos a la intervención del azar.

b) Promover u organizar concursos, certámenes o sorteos de cualquier naturaleza, en los que la participación esté condicionada en todo o en parte a la adquisición de un producto o a la contratación de un servicio.

c) Entregar dinero o bienes a título de rescate de envases, de medios de acondicionamiento, de partes integrantes de ellos o del producto vendido, cuando el valor entregado supere el corriente de los objetos rescatados o el que éstos tengan para quien los recupere.

CAPITULO IV

De las autoridades de aplicación y sus atribuciones

ARTICULO 11. — LA SECRETARIA DE COMERCIO o el organismo que en lo sucesivo pudiera reemplazarla en materia de Comercio Interior será la autoridad nacional de aplicación de la presente ley con facultad de delegar sus atribuciones, aún las de juzgamiento, en organismos de su dependencia de jerarquía no inferior a Dirección General.

No podrá delegar las facultades previstas en los incisos a), b), c), d), e), f), h), i), j), k), y l) del artículo 12.

ARTICULO 12. — La autoridad nacional de aplicación tendrá las siguientes facultades:

a) Establecer las tipificaciones obligatorias requeridas para la correcta identificación de los frutos, productos o servicios, que no se encuentren regidos por otras leyes.

b) Establecer los requisitos mínimos de seguridad que deberán cumplir los productos o servicios que no se encuentren regidos por otras leyes.

c) Determinar el lugar, forma y características de las indicaciones o colocar sobre los frutos y productos que se comercializan en el país o sobre sus envases.

d) Establecer el régimen de tolerancia aplicable al contenido de lo envases.

e) Establecer los regímenes y procedimientos de extracción y evaluación de muestras, así como el destino que se dará a las mismas.

f) Determinar los contenidos o las medidas con que deberán comercializarse las mercaderías.

g) Autorizar el reemplazo de la indicación de las medidas netas del contenido por el número de unidades o por la expresión "venta al peso".

h) Establecer la obligación de consignar en los productos manufacturados que se comercialicen sin envasar, su peso neto o medidas.

i) Obligar a exhibir o publicitar precios.

j) Obligar a quienes ofrezcan garantía por bienes o servicios, a informar claramente al consumidor sobre el alcance y demás aspectos significativos de aquella; y a quienes no la ofrezcan, en los casos de bienes muebles de uso durable o de servicios, a consignarlo expresamente.

k) Obligar a quienes ofrezcan servicios a informar claramente al consumidor sobre sus características.

l) Disponer, por vía reglamentaria, un procedimiento y la organización necesaria para recibir y procesar las quejas de las personas físicas y jurídicas presuntamente perjudicadas por conductas que afecten la lealtad comercial, y darle la difusión necesaria para que cumpla debidamente su cometido.

m) Verificar que las máquinas, equipos y/o artefactos y sus componentes consumidores de energía que se comercialicen en la REPUBLICA ARGENTINA cumplan con los estándares de eficiencia energética establecidos por la SECRETARIA DE ENERGIA del MINISTERIO DE PLANIFICACION FEDERAL, INVERSION PUBLICA Y SERVICIOS. (*Inciso incorporado por art. 71 de la [Ley N° 26.422](#) B.O. 21/11/2008*)

ARTICULO 13. — Los gobiernos provinciales y la Municipalidad de la Ciudad de Buenos Aires actuarán como autoridades locales de aplicación ejerciendo el control y vigilancia sobre el cumplimiento de la presente ley y sus normas reglamentarias, con respecto a los hechos cometidos en su jurisdicción y que afecten exclusivamente al comercio local, juzgando las presuntas infracciones.

A ese fin determinarán los organismos que cumplirán tales funciones, pudiendo los gobiernos provinciales delegar sus atribuciones en los gobiernos municipales, excepto la de juzgamiento que sólo será delegable en el caso de exhibición de precios previsto en el inciso i) del artículo 12.

(*Artículo sustituido por art. 64 de la [Ley N° 24.240](#) B.O. 15/10/1993*)

ARTICULO 14. — Para el cumplimiento de su cometido las autoridades de aplicación a través de los organismos que determine podrán:

a) Extraer muestras de mercaderías y realizar los actos necesarios para controlar y verificar el cumplimiento de la presente ley.

b) Intervenir frutos o productos cuando aparezca manifiesta infracción o cuando existiendo fundada sospecha de ésta, su verificación pueda frustrarse por la demora o por la acción del presunto responsable o de terceros. La intervención será dejada sin efecto en cuanto sea subsanada la infracción, sin perjuicio de la aplicación de las penas que establece la presente ley.

c) Ingresar en días y horas hábiles a los locales donde se ejerzan las actividades reguladas en la ley salvo en la parte destinada a domicilio privado, examinar y exigir la exhibición de libros y documentos, verificar existencias, requerir informaciones, nombrar depositarios de productos intervenidos, proceder al secuestro de los elementos probatorios de la presunta infracción, citar y hacer comparecer a las personas que se considere procedente pudiendo recabar el auxilio de la fuerza pública si fuere necesario.

d) Sustanciar los sumarios por violación a las disposiciones de la presente ley y proceder a su resolución, asegurando el derecho de defensa.

e) Ordenar el cese de la rotulación, publicidad o la conducta que infrinja las normas establecidas por la presente ley, durante la instrucción del pertinente sumario. Esta medida será apelable. El recurso deberá interponerse en el plazo de CINCO (5) días de acuerdo al procedimiento establecido en el artículo 22 y se concederá con efecto devolutivo.

f) Solicitar al juez competente el allanamiento de domicilios privados, y de los locales a que se refiere el inciso c) del artículo en días y horas inhábiles.

ARTICULO 15. — Cuando surgiere que la presunta infracción afecta al comercio interjurisdiccional, las actuaciones serán remitidas a la autoridad nacional de aplicación para su trámite. En este caso la autoridad local quedará facultada para efectuar las gestiones presumariales que puedan realizarse en el ámbito de su competencia

ARTICULO 16. — La autoridad nacional de aplicación, sin perjuicio de las funciones que se encomiendan a las autoridades locales de aplicación por el artículo 13 de la presente ley, podrá actuar concurrentemente en la vigilancia, contralor y juzgamiento del cumplimiento de la misma, aunque las presuntas infracciones afecten exclusivamente al comercio local.

CAPITULO V

Procedimiento

ARTICULO 17. — La verificación de las infracciones a la presente ley y normas reglamentarias y la sustanciación de las causas que ellas se originen se ajustarán al procedimiento que seguidamente se establece:

a) Si se tratare de la comprobación de una infracción el funcionario actuante procederá a labrar un acta donde hará constar concretamente el hecho verificado y la disposición infringida. En el mismo acto se notificará al presunto infractor o a su factor o empleado que dentro de los diez (10) días hábiles deberá presentar por escrito su descargo y ofrecer las pruebas si las hubiere, debiéndose indicar el lugar y organismo ante el cual deberá efectuar su presentación, entregándose copia de lo actuado al presunto infractor, factor o empleado.

b) Si se tratare de un acta de inspección, en que fuere necesario una comprobación técnica posterior a efectos de la determinación de la presunta infracción, realizada ésta con resultado positivo, se procederá a notificar al presunto infractor la infracción verificada, intimándole para que dentro del plazo previsto en el inciso anterior presente por escrito su descargo y ofrezca las pruebas de que intente valerse, debiéndose indicar asimismo el lugar y organismo ante el cual deberá efectuar su presentación.

c) En su primer escrito de presentación el sumariado deberá constituir domicilio y acreditar personería.

Cuando el sumariado no acredite personería se le intimará para que en el término de cinco (5) días hábiles subsane la omisión bajo apercibimiento de tenerlo por no presentado.

d) Las constancias del acta labrada conforme a lo previsto en el inciso a) del presente artículo, así como las determinaciones técnicas a que hace referencia en el inciso b) constituirán prueba suficiente de los hechos así comprobados, salvo en los casos en que resulten desvirtuadas por otras pruebas.

e) Las pruebas se admitirán solamente en caso de existir hechos controvertidos y siempre que no resulten manifiestamente inconducentes. Contra la resolución que deniegue las medidas de prueba solamente se concederá el recurso de reposición.

La prueba deberá producirse dentro del término de diez (10) días hábiles, prorrogables cuando haya causa justificada, teniéndose por desistidas aquellas no producidas dentro de dicho plazo, por causa imputable al infractor.

f) Concluidas las diligencias sumariales se dictará la resolución definitiva dentro del término de veinte (20) días hábiles.

CAPITULO VI

De las sanciones, sanciones y recursos

ARTICULO 18. — El que infringiere las disposiciones de la presente ley, las normas reglamentarias y resoluciones que en su consecuencia se dicten, será pasible de las siguientes sanciones:

a) Multa de pesos quinientos (\$ 500) a pesos cinco millones (\$ 5.000.000);

b) Suspensión de hasta cinco (5) años en los registros de proveedores que posibilitan contratar con el Estado;

c) Pérdida de concesiones, privilegios, regímenes impositivos o crediticios especiales de que gozare;

d) Clausura del establecimiento por un plazo de hasta treinta (30) días.

Las sanciones establecidas en el presente artículo podrán imponerse en forma independiente o conjunta según las circunstancias del caso.

(Artículo sustituido por art. 62 de la [Ley N° 26.993](#) B.O. 19/09/2014)

ARTICULO 19. — En los casos de reincidencia, así como en el de concurso de infracciones, o desobediencia a una orden de cese, la sanción a aplicarse se agravará duplicándose los límites mínimo y máximo. En casos graves podrá imponerse como sanción accesoria el decomiso de la mercadería en infracción.

Se considerarán reincidentes quienes habiendo sido sancionados por una infracción, incurran en otra de igual especie dentro del término de tres (3) años.

ARTICULO 20. — En los casos de violación de la prohibición contenida en el artículo 9º de la presente ley, las autoridades de aplicación podrán ordenar, si la gravedad del caso lo hiciera conveniente, la publicación completa o resumida del pronunciamiento sancionatorio, por cuenta del infractor utilizándose el mismo medio por el que se hubiera cometido la infracción, o el que disponga la autoridad de aplicación.

ARTICULO 21. — Serán sancionados con las penas previstas en los artículos 18 y 19 quienes hagan uso sistemático de las tolerancias a que se hace referencia en el inciso d) del artículo 12, y quienes no cumplimenten en término las intimaciones practicadas en virtud del artículo 14 inciso c).

ARTICULO 22. — Toda resolución condenatoria podrá ser impugnada solamente por vía de recurso directo ante la Cámara Nacional de Apelaciones en las Relaciones de Consumo o ante las Cámaras de Apelaciones competentes, según el asiento de la autoridad que dictó la resolución impugnada.

El recurso deberá interponerse y fundarse ante la misma autoridad que impuso la sanción, dentro de los diez (10) días hábiles de notificada la resolución; la autoridad de aplicación deberá elevar el recurso con su contestación a la Cámara en un plazo de diez (10) días, acompañado del expediente en el que se hubiera dictado el acto administrativo recurrido. En todos los casos, para interponer el recurso directo contra una resolución administrativa que imponga sanción de multa, deberá depositarse el monto de la multa impuesta a la orden de la autoridad que la dispuso, y presentar el comprobante del depósito con el escrito del recurso, sin cuyo requisito será desestimado, salvo que el cumplimiento del mismo pudiese ocasionar un perjuicio irreparable al recurrente.

(Artículo sustituido por art. 63 de la [Ley N° 26.993](#) B.O. 19/09/2014)

ARTICULO 23. — El importe de las multas ingresará al presupuesto general de la Nación en concepto de rentas generales o al de los gobiernos locales, según sea la autoridad que hubiere prevenido.

ARTICULO 24. — Transcurridos diez (10) días de recibida la respectiva intimación, la falta de pago de las multas impuestas que hubieran quedado firmes hará exigible su cobro mediante ejecución fiscal. A tal efecto será título suficiente el testimonio de la resolución recaída, expedido por la autoridad que la impuso.

ARTICULO 25. — A partir de la entrada en vigencia de esta ley los importes del artículo 18 serán actualizados semestralmente por la autoridad nacional de aplicación de acuerdo con el índice de precios mayoristas, nivel general publicado por el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INDEC) o el que en lo sucesivo lo reemplazare.

ARTICULO 26. — Las acciones e infracciones previstas en la presente ley prescribirán en el término de tres (3) años. La prescripción se interrumpirá por la comisión de nuevas infracciones o por el inicio de las actuaciones administrativas o judiciales.

(Artículo sustituido por art. 64 de la [Ley N° 26.993](#) B.O. 19/09/2014)

ARTICULO 27. — Las disposiciones del Código Procesal Penal de la Nación y, en lo que éste no contemple, las del Código Procesal, Civil y Comercial de la Nación, se aplicarán supletoriamente para resolver cuestiones no previstas expresamente en la presente ley y sus reglamentaciones, y en tanto no fueran incompatibles con ellas.

(Artículo sustituido por art. 36 de la [Ley N° 26.361](#) B.O. 7/4/2008)

ARTICULO 28. — Las entidades estatales que desarrollen actividades comerciales, cualquiera fuere la forma jurídica que adoptaren, no gozarán de inmunidad alguna en materia de responsabilidad por infracciones a la presente ley.

ARTICULO 29. — Derógase las Leyes Nros. 17.016, 17.088 y 19.982.

ARTICULO 30. — Los decretos y resoluciones que reglamenten las leyes Nros. 17.016 y 19.982 continuarán en vigor como normas reglamentarias de la presente ley, hasta tanto la autoridad que correspondiere en cada caso disponga su modificación o derogación.

ARTICULO 31. — Comuníquese, publíquese, dése a la Dirección Nacional del Registro Oficial y archívese.

3. TARJETAS DE CREDITO

Ley 25.065

Establécense normas que regulan diversos aspectos vinculados con el sistema de Tarjetas de Crédito, Compra y Débito. Relaciones entre el emisor y titular o usuario y entre el emisor y proveedor. Disposiciones Comunes.

Sancionada: Diciembre 7 de 1998.

Promulgada Parcialmente: Enero 9 de 1999.

El Senado y Cámara de Diputados de la Nación Argentina reunidos en Congreso, etc., sancionan con fuerza de Ley:

TARJETAS DE CREDITO

TITULO I

De las relaciones entre emisor y titular o usuario

CAPITULO I

Del sistema de la Tarjeta de Crédito

ARTICULO 1° — Se entiende por sistema de Tarjeta de Crédito al conjunto complejo y sistematizado de contratos individuales cuya finalidad es:

- a) Posibilitar al usuario efectuar operaciones de compra o locación de bienes o servicios u obras, obtener préstamos y anticipos de dinero del sistema, en los comercios e instituciones adheridos.
- b) Diferir para el titular responsable el pago o las devoluciones a fecha pactada o financiarlo conforme alguna de las modalidades establecidas en el contrato.
- c) Abonar a los proveedores de bienes o servicios los consumos del usuario en los términos pactados.

CAPITULO II

Definiciones y Ley aplicable

ARTICULO 2° — A los fines de la presente ley se entenderá por:

a) Emisor: Es la entidad financiera, comercial o bancaria que emita Tarjetas de Crédito, o que haga efectivo el pago.

b) Titular de Tarjeta de Crédito: Aquel que está habilitado para el uso de la Tarjeta de Crédito y quien se hace responsable de todos los cargos y consumos realizados personalmente o por los autorizados por el mismo.

c) Usuario, titular adicional, o beneficiario de extensiones: Aquel que está autorizado por el titular para realizar operaciones con Tarjeta de Crédito, a quien el emisor le entrega un instrumento de idénticas características que al titular.

d) Tarjeta de Compra: Aquella que las instituciones comerciales entregan a sus clientes para realizar compras exclusivas en su establecimiento o sucursales.

e) Tarjeta de Débito: Aquella que las instituciones bancarias entregan a sus clientes para que al efectuar compras o locaciones, los importes de las mismas sean debitados directamente de una cuenta de ahorro o corriente bancaria del titular.

f) Proveedor o Comercio Adherido: Aquel que en virtud del contrato celebrado con el emisor, proporciona bienes, obras o servicios al usuario aceptando percibir el importe mediante el sistema de Tarjeta de Crédito.

ARTICULO 3° — Ley aplicable. Las relaciones por operatoria de Tarjetas de Crédito quedan sujetas a la presente ley y supletoriamente se aplicarán las normas de los Códigos Civil y Comercial de la Nación y de la ley de Defensa del Consumidor (Ley 24.240).

CAPITULO III

De la Tarjeta de Crédito

ARTICULO 4° — Denominación. Se denomina genéricamente Tarjeta de Crédito al instrumento material de identificación del usuario, que puede ser magnético o de cualquier otra tecnología, emergente de una relación contractual previa entre el titular y el emisor.

ARTICULO 5° — Identificación. El usuario, poseedor de la tarjeta estará identificado en la misma con:

a) Su nombre y apellido.

b) Número interno de inscripción.

c) Su firma ológrafa.

d) La fecha de emisión de la misma.

e) La fecha de vencimiento.

f) Los medios que aseguren la inviolabilidad de la misma.

6) La identificación del emisor y de la entidad bancaria interviniente.

CAPITULO IV

Del contrato de emisión de Tarjeta de Crédito

ARTICULO 6° — Contenido del contrato de emisión de Tarjeta de Crédito. El contrato de emisión de Tarjeta de Crédito debe contener los siguientes requisitos:

- a) Plazo de vigencia especificando comienzo y cese de la relación (plazo de vigencia de la tarjeta).
- b) Plazo para el pago de las obligaciones por parte del titular.
- c) Porcentual de montos mínimos de pago conforme a las operaciones efectuadas.
- d) Montos máximos de compras o locaciones, obras o retiros de dinero mensuales autorizados.
- e) Tasas de intereses compensatorios o financieros.
- f) Tasa de intereses punitivos.
- g) Fecha de cierre contable de operaciones.
- h) Tipo y monto de cargos administrativos o de permanencia en el sistema (discriminados por tipo, emisión, renovación, envío y confección de resúmenes, cargos por tarjetas adicionales para usuarios autorizados, costos de financiación desde la fecha de cada operación, o desde el vencimiento del resumen mensual actual o desde el cierre contable de las operaciones hasta la fecha de vencimiento del resumen mensual actual, hasta el vencimiento del pago del resumen mensual, consultas de estado de cuenta, entre otros).
- i) Procedimiento y responsabilidades en caso de pérdida o sustracción de tarjetas.
- j) Importes o tasas por seguros de vida o por cobertura de consumos en caso de pérdida o sustracción de tarjetas.
- k) Firma del titular **y de personal apoderado de la empresa emisora.**
 - 1) Las comisiones fijas o variables que se cobren al titular por el retiro de dinero en efectivo.
- m) Consecuencias de la mora.
- n) Una declaración en el sentido que los cargos en que se haya incurrido con motivo del uso de la Tarjeta de Crédito son debidos y deben ser abonados contra recepción de un resumen periódico correspondiente a dicha tarjeta.
- h) Causales de suspensión, resolución y/o anulación del contrato de Tarjeta de Crédito.

ARTICULO 7° — Redacción del contrato de emisión de Tarjeta de Crédito. El contrato de emisión de Tarjeta de Crédito deberá reunir las siguientes condiciones:

- a) Redactado en ejemplares de un mismo tenor para el emisor, para el titular, para el eventual fiador personal del titular y para el adherente o usuario autorizado que tenga responsabilidades frente al emisor o los proveedores.
- b) El contrato deberá redactarse claramente y con tipografía fácilmente legible a simple vista.
- c) Que las cláusulas que generen responsabilidad para el titular adherente estén redactadas mediante el empleo de caracteres destacados o subrayados.
- d) Que los contratos tipo que utilice el emisor estén debidamente autorizados y registrados por la autoridad de aplicación.**

ARTICULO 8° — Perfeccionamiento de la relación contractual. El contrato de Tarjeta de Crédito entre el emisor y el titular queda perfeccionado sólo cuando se firma el mismo, se emitan las respectivas tarjetas y el titular las reciba de conformidad.

El emisor deberá entregar tantas copias del contrato como partes intervengan en el mismo.

ARTICULO 9° — Solicitud. La solicitud de la emisión de la Tarjeta de Crédito, de sus adicionales y la firma del codeudor o fiador no generan responsabilidad alguna para el solicitante, ni perfeccionan la relación contractual.

ARTICULO 10. — Prórroga automática de los contratos. Será facultativa la prórroga automática de los contratos de Tarjeta de Crédito entre emisor y titular. Si se hubiese pactado la renovación automática el usuario podrá dejarla sin efecto comunicando su decisión por medio fehaciente con treinta (30) días de antelación. El emisor deberá notificar al titular en los tres últimos resúmenes anteriores al vencimiento de la relación contractual la fecha en que opera el mismo.

ARTICULO 11. — Conclusión o resolución de la relación contractual. Concluye la relación contractual cuando:

- a) No se opera la recepción de las Tarjetas de Crédito renovadas por parte del titular.
- b) El titular comunica su voluntad en cualquier momento por medio fehaciente.

ARTICULO 12. — Conclusión parcial de la relación contractual o cancelación de extensiones a adherentes u otros usuarios autorizados. La conclusión puede ser parcial respecto de los adicionales, extensiones o autorizados por el titular, comunicada por este último por medio fehaciente.

CAPITULO V

Nulidades

ARTICULO 13. — Nulidad de los contratos. Todos los contratos que se celebren o se renueven a partir del comienzo de vigencia de la presente ley deberán sujetarse a sus prescripciones bajo pena de nulidad e inoponibilidad al titular, sus fiadores o adherentes. Los contratos en curso mantendrán su vigencia hasta el vencimiento del plazo pactado salvo presentación espontánea del titular solicitando la adecuación al nuevo régimen.

ARTICULO 14. — Nulidad de cláusulas. Serán nulas las siguientes cláusulas:

- a) Las que importen la renuncia por parte del titular a cualquiera de los derechos que otorga la presente ley.
- b) Las que faculden al emisor a modificar unilateralmente las condiciones del contrato.
- c) Las que impongan un monto fijo por atrasos en el pago del resumen.
- d) Las que impongan costos por informar la no validez de la tarjeta, sea por pérdida, sustracción, caducidad o rescisión contractual.
- e) Las adicionales no autorizadas por la autoridad de aplicación.**
- f) Las que autoricen al emisor la rescisión unilateral incausada.**
- g) Las que impongan compulsivamente al titular un representante.
- h) Las que permitan la habilitación directa de la vía ejecutiva por cobro de deudas que tengan origen en el sistema de tarjetas de crédito.**
- i) Las que importen prórroga a la jurisdicción establecida en esta ley.**
- j) Las adhesiones tácitas a sistemas anexos al sistema de Tarjeta de Crédito.

CAPITULO VI

De las comisiones

ARTICULO 15. — El emisor no podrá fijar aranceles que difieran en más de tres puntos en concepto de comisiones entre comercios que pertenezcan a un mismo rubro o con relación a iguales o similares productos o servicios.

En todos los casos se evitarán diferencias que tiendan a discriminar, en perjuicio de los pequeños y medianos comerciantes.

El emisor en ningún caso efectuará descuentos superiores a un cinco por ciento (5%) sobre las liquidaciones presentadas por el proveedor.

CAPITULO VII

De los intereses aplicables al titular

ARTICULO 16°. — Interés compensatorio o financiero. El límite de los intereses compensatorios o financieros que el emisor aplique al titular no podrá superar en más del veinticinco por ciento (25%) a la tasa que el emisor aplique a las operaciones de préstamos personales en moneda corriente para clientes.

En caso de emisores no bancarios el límite de los intereses compensatorios o financieros aplicados al titular no podrá superar en más del veinticinco por ciento (25%) al promedio de tasas del sistema para operaciones de préstamos personales publicados del día uno al cinco (1 al 5) de cada mes por el Banco Central de la República Argentina.

La entidad emisora deberá obligatoriamente exhibir al público en todos los locales la tasa de financiación aplicada al sistema de Tarjeta de Crédito.

ARTICULO 17. — Sanciones. El Banco Central de la República Argentina sancionará a las entidades que no cumplan con la obligación de informar o, en su caso, no observen las disposiciones relativas al nivel de las tasas a aplicar de acuerdo con lo establecido por la Carta Orgánica del Banco Central.

ARTICULO 18. — Interés punitivo. El límite de los intereses punitivos que el emisor aplique al titular no podrá superar en más del cincuenta por ciento (50%) a la efectivamente aplicada por la institución financiera o bancaria emisora en concepto de interés compensatorio o financiero.

Independientemente de lo dispuesto por las leyes de fondo, los intereses punitivos no serán capitalizables.

ARTICULO 19. — Improcedencia. No procederá la aplicación de intereses punitivos si se hubieran efectuado los pagos mínimos indicados en el resumen en la fecha correspondiente.

CAPITULO VIII

Del cómputo de los intereses

ARTICULO 20. — Compensatorios o financieros. Los intereses compensatorios o financieros se computarán:

a) Sobre los saldos financiados entre la fecha de vencimiento del resumen mensual actual y la del primer resumen mensual anterior donde surgiera el saldo adeudado.

b) Entre la fecha de la extracción dineraria y la fecha de vencimiento del pago del resumen mensual.

c) Desde las fechas pactadas para la cancelación total o parcial del crédito hasta el efectivo pago.

d) Desde el vencimiento hasta el pago cuando se operasen reclamos, no aceptados o justificados por la emisora y consentidos por el titular.

ARTICULO 21. — Punitorios. Procederán cuando no se abone el pago mínimo del resumen y sobre el monto exigible.

CAPITULO IX

Del Resumen

ARTICULO 22. — Resumen mensual de operaciones. El emisor deberá confeccionar y enviar mensualmente un resumen detallado de las operaciones realizadas por el titular o sus autorizados.

ARTICULO 23. — Contenido del resumen. El resumen mensual del emisor o la entidad que opere por su cuenta deberá contener obligatoriamente:

- a) Identificación del emisor, de la entidad bancaria, comercial o financiera que opere en su nombre.
- b) Identificación del titular y los titulares adicionales, adherentes, usuarios o autorizados por el titular.
- c) Fecha de cierre contable del resumen actual y del cierre posterior.
- d) Fecha en que se realizó cada operación.
- e) Número de identificación de la constancia con que se instrumentó la operación.
- f) Identificación del proveedor.
- g) Importe de cada operación.
- h) Fecha de vencimiento del pago actual, anterior y posterior.
- i) Límite de compra otorgado al titular o a sus autorizados adicionales autorizados adicionales.
- j) Monto hasta el cual el emisor otorga crédito.
- k) Tasa de interés compensatorio o financiero pactado que el emisor aplica al crédito, compra o servicio contratado.
- l) Fecha a partir de la cual se aplica el interés compensatorio o financiero.
- m) Tasa de interés punitorio pactado sobre saldos impagos y fecha desde la cual se aplica.
- n) Monto del pago mínimo que excluye la aplicación de intereses punitorios.
- ñ) Monto adeudado por el o los períodos anteriores, con especificación de la clase y monto de los intereses devengados con expresa prohibición de la capitalización de los intereses.
- o) Plazo para cuestionar el resumen en lugar visible y caracteres destacados.
- p) Monto y concepto detallados de todos los gastos a cargo del titular, excluidas las operaciones realizadas por éste y autorizadas.

ARTICULO 24. — Domicilio de envío del resumen. El emisor deberá enviar el resumen al domicilio que indique el titular en el contrato o el que con posterioridad fije fehacientemente.

ARTICULO 25. — Tiempo de recepción. El resumen deberá ser recibido por el titular con una anticipación mínima de cinco (5) días anteriores al vencimiento de su obligación de pago, independientemente de lo pactado en el respectivo contrato de Tarjeta de Crédito.

En el supuesto de la no recepción del resumen, el titular dispondrá de un canal de comunicación telefónico proporcionado por el emisor durante las veinticuatro (24) horas del día que le permitirá obtener el saldo de la cuenta y el pago mínimo que podrá realizar.

La copia del resumen de cuenta se encontrará a disposición del titular en la sucursal emisora de la tarjeta

CAPITULO X

Del cuestionamiento o impugnación de la liquidación o resumen por el titular

ARTICULO 26. — Personería. El titular puede cuestionar la liquidación dentro de los treinta (30) días de recibida, detallando claramente el error atribuido y aportando todo dato que sirva para esclarecerlo por nota simple girada al emisor.

ARTICULO 27. — Recepción de impugnaciones. El emisor debe acusar recibo de la impugnación dentro de los siete (7) días de recibida y, dentro de los quince (15) días siguientes, deberá corregir el error si lo hubiere **o explicar claramente la exactitud de la liquidación, aportando copia de los comprobantes o fundamentos que avalen la situación.** El plazo de corrección se ampliará a sesenta (60) días en las operaciones realizadas en el exterior.

ARTICULO 28. — Consecuencias de la impugnación. Mientras dure el procedimiento de impugnación, el emisor:

a) No podrá impedir ni dificultar de ninguna manera el uso de la Tarjeta de Crédito o de sus adicionales mientras no se supere el límite de compra.

b) Podrá exigir el pago del mínimo pactado por los rubros no cuestionados de la liquidación.

ARTICULO 29. — Aceptación de explicaciones. Dadas las explicaciones por el emisor, el titular debe manifestar si le satisfacen o no en el plazo de siete (7) días de recibidas. Vencido el plazo, sin que el titular se expida, se entenderán tácitamente aceptadas las explicaciones.

Si el titular observare las explicaciones otorgadas por el emisor, este último deberá resolver la cuestión en forma fundada en el plazo de diez (10) días hábiles, vencidos los cuales quedará expedita la acción judicial para ambas partes.

ARTICULO 30. — Aceptación no presumida. El pago del mínimo que figura en el resumen antes del plazo de impugnación o mientras se sustancia el mismo, no implica la aceptación del resumen practicado por el emisor.

CAPITULO XI

De las operaciones en moneda extranjera

ARTICULO 31. — Cuando las operaciones del titular o sus autorizados se operen en moneda extranjera, el titular podrá cancelar sus saldos en la moneda extranjera o en la de curso legal en el territorio de la República al valor al tiempo del efectivo pago del resumen sin que el emisor pueda efectuar cargo alguno más que el que realiza por la diferencia de cotización el Banco Central de la República Argentina.

TITULO II

De las relaciones entre emisor y proveedor

CAPITULO I

ARTICULO 32.— Deber de información. El emisor, sin cargo alguno, deberá suministrar a los proveedores:

- a) Todos los materiales e instrumentos de identificación y publicaciones informativas sobre los usuarios del sistema.
- b) El régimen sobre pérdidas o sustracciones a los cuales están sujetos en garantía de sus derechos.
- c) Las cancelaciones de tarjetas por sustracción, pérdida, voluntarias o por resolución contractual.

ARTICULO 33. — Aviso a los proveedores. El emisor deberá informar inmediatamente a los proveedores sobre las cancelaciones de Tarjetas de Crédito antes de su vencimiento sin importar la causa.

La falta de información no perjudicará al proveedor.

ARTICULO 34. — Las transgresiones a la regulación vigente serán inoponibles al proveedor, si el emisor hubiera cobrado del titular los importes cuestionados.

ARTICULO 35. — Terminales electrónicas. Los emisores instrumentarán terminales electrónicas de consulta para los proveedores que no podrán excluir equipos de conexión de comunicaciones o programas informáticos no provistos por aquellos, salvo incompatibilidad técnica o razones de seguridad, debidamente demostradas ante la autoridad de aplicación para garantizar las operaciones y un correcto sistema de recaudación impositiva.

ARTICULO 36. — Pagos diferidos. El pago con valores diferidos por parte de los emisores a los proveedores, con cheques u otros valores que posterguen realmente el pago efectivo, devengaran un interés igual al compensatorio o por financiación cobrados a los titulares por cada día de demora en la efectiva cancelación o acreditación del pago al proveedor.

ARTICULO 37.— El proveedor esta obligado a:

- a) Aceptar las tarjetas de crédito que cumplan con las disposiciones de esta ley.**
- b) Verificar siempre la identidad del portador de la tarjeta de crédito que se le presente.
- c) No efectuar diferencias de precio entre operaciones al contado y con tarjeta.**
- d) Solicitar autorización en todos los casos.

CAPITULO II

Del contrato entre el emisor y el proveedor

ARTICULO 38. — El contrato tipo entre el emisor y el proveedor **deberá ser aprobado por la autoridad de aplicación** y contendrá como mínimo:

- a) Plazo de vigencia.
- b) Topes máximos por operación de la tarjeta de que se trate.

- c) Determinación del tipo y monto de las comisiones, intereses y cargos administrativos de cualquier tipo.
- d) Obligaciones que surgen de la presente ley.
- e) Plazo y requisitos para la presentación de las liquidaciones.
- f) Tipo de comprobantes a presentar de las operaciones realizadas.
- g) Obligación del proveedor de consulta previa sobre la vigencia de la tarjeta.

Además deberán existir tantos ejemplares como partes contratantes haya y de un mismo tenor.

TITULO III

ARTICULO 39. — Preparación de vía ejecutiva. El emisor podrá preparar la vía ejecutiva contra el titular, de conformidad con lo prescripto por las leyes procesales vigentes en el lugar en que se acciona, pidiendo el reconocimiento judicial de:

- a) El contrato de emisión de Tarjeta de Crédito instrumentado en legal forma.
- b) El resumen de cuenta que reúna la totalidad de los requisitos legales.

Por su parte el emisor deberá acompañar

- a) Declaración jurada sobre la inexistencia de denuncia fundada y válida, previa a la mora, por parte del titular o del adicional por extravío o sustracción de la respectiva Tarjeta de Crédito.
- b) Declaración jurada sobre la inexistencia de cuestionamiento fundado y válido, previo a la mora, por parte del titular, de conformidad con lo prescripto por los artículos 27 y 28 de esta ley.

ARTICULO 40. — El proveedor podrá preparar la vía ejecutiva contra el emisor pidiendo el reconocimiento judicial de:

- a) El contrato con el emisor para operar en el sistema.
- b) Las constancias de la presentación de las operaciones que dan origen al saldo acreedor de cuenta reclamado, pudiendo no estar firmadas si las mismas se han formalizado por medios indubitables.
- c) Copia de la liquidación presentada al emisor con constancia de recepción, si la misma se efectuó.

ARTICULO 41. — Pérdida de la preparación de la vía ejecutiva. Sin perjuicio de quedar habilitada la vía ordinaria, la pérdida de la preparación de la vía ejecutiva se operará cuando:

- a) No se reúnan los requisitos para la preparación de la vía ejecutiva de los artículos anteriores.
- b) Se omitan los requisitos contractuales previstos en esta ley.
- c) Se omitan los requisitos para los resúmenes establecidos en el artículo 23 de esta ley.

ARTICULO 42.— Los saldos de Tarjetas de Créditos existentes en cuentas corrientes abiertas a ese fin exclusivo, no serán susceptibles de cobro ejecutivo directo. Regirá para su cobro la preparación de la vía ejecutiva prescrita en los artículos 38 y 39 de la presente ley.

TITULO IV

Disposiciones Comunes

ARTICULO 43. — Controversias entre el titular y el proveedor. El emisor es ajeno a las controversias entre el titular y el proveedor derivadas de la ejecución de las prestaciones convenidas salvo que el emisor promoviera los productos o al proveedor pues garantiza con ello la calidad del producto o del servicio.

ARTICULO 44. — Incumplimiento del proveedor. El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones del proveedor con el titular, dará derecho al emisor a resolver su vinculación contractual con el proveedor.

ARTICULO 45. — Incumplimiento del emisor con el proveedor. El titular que hubiera abonado sus cargos al emisor queda liberado frente al proveedor de pagar la mercadería o servicio aun cuando el emisor no abonará al proveedor.

ARTICULO 46. — Cláusulas de exoneración de responsabilidad. Carecerán de efecto las cláusulas que impliquen exoneración de responsabilidad de cualquiera de las partes que intervengan directa o indirectamente en la relación contractual.

ARTICULO 47. — De la prescripción. Las acciones de la presente ley prescriben:

- a) Al año, la acción ejecutiva.
- b) A los tres (3) años, las acciones ordinarias.

ARTICULO 48. — Sanciones. La autoridad de aplicación, según la gravedad de las faltas y la reincidencia en las mismas, o por irregularidades reiteradas, podrá aplicar a las emisoras las siguientes sanciones de apercibimiento: multas hasta veinte (20) veces el importe de la operación en cuestión y cancelación de la autorización para operar.

ARTICULO 49. — Cancelación de autorización. La cancelación no impide que el titular pueda iniciar las acciones civiles y penales para obtener la indemnización correspondiente y para que se apliquen las sanciones penales pertinentes.

ARTICULO 50. — Autoridad de aplicación. A los fines de la aplicación de la presente ley actuarán como autoridad de aplicación:

- a) El Banco Central de la República Argentina en todas las cuestiones que versen sobre aspectos financieros.
- b) La Secretaría de Industria, Comercio y Minería de la Nación: en todas aquellas cuestiones que se refieran a aspectos comerciales.

ARTICULO 51. — Del sistema de denuncias. A los fines de garantizar las operaciones y minimizar los riesgos por operaciones con tarjetas sustraídas o pérdidas, el emisor debe contar con un sistema de recepción telefónica de denuncias que opere las veinticuatro (24) horas del día, identificando y registrando cada una de ellas con hora y número correlativo, el que deberá ser comunicado en el acto al denunciante.

ARTICULO 52. — De los Jueces Competentes. Serán jueces competentes, en los diferendos entre:

- a) Emisor y titular, el del domicilio del titular.
- b) Emisor y fiador, el del domicilio del fiador.
- c) Emisor y titular o fiador conjuntamente, el del domicilio del titular.
- d) Emisor y proveedor, el del domicilio del proveedor.

ARTICULO 53. — Prohibición de informar. Las entidades emisoras de Tarjetas de Crédito, bancarias o crediticias tienen prohibido informar a las "bases de datos de antecedentes financieros personales" sobre los titulares y beneficiarios de extensiones de Tarjetas de Crédito u opciones cuando el titular no haya cancelado sus obligaciones, se encuentre en mora o en etapa de refinanciación. Sin perjuicio de la obligación de informar lo que correspondiere al Banco Central de la República Argentina.

Las entidades informantes serán solidaria e ilimitadamente responsables por los daños y perjuicios ocasionados a los beneficiarios de las extensiones u opciones de Tarjetas de Crédito por las consecuencias de la información provista.

ARTICULO 54. — Las entidades emisoras deberán enviar la información mensual de sus ofertas a la Secretaría de Industria, Comercio y Minería, la que deberá publicar en el mismo período, el listado completo de esa información en espacios destacados de los medios de prensa de amplia circulación nacional.

El Banco Central de la República Argentina aplicará las sanciones que correspondan en caso de incumplimiento a la obligación de informar, establecida precedentemente, que se denuncie por la Secretaría de Industria, Comercio y Minería.

ARTICULO 55. — En aquellos casos en que se ofrezcan paquetes con varios servicios financieros y bancarios, incluyendo la emisión de Tarjetas de Crédito, se debe dejar bien claro, bajo pena de no poder reclamar importe alguno, dentro de la promoción, el costo total que deberá abonar el titular todos los meses en concepto de costos por los diferentes conceptos, especialmente ante la eventualidad de incurrir en mora o utilizar los servicios ofertados.

ARTICULO 56. — Tarjetas de Compra exclusivas y de Débito. Cuando las Tarjetas de Compra exclusivas o de Débito estén relacionadas con la operatoria de una Tarjeta de Crédito, le serán aplicables las disposiciones de la presente ley.

ARTICULO 57. — Orden Público. Las disposiciones de la presente ley son de orden público.

ARTICULO 58. — Comuníquese al Poder Ejecutivo nacional.

DADA EN LA SALA DE SESIONES DEL CONGRESO ARGENTINO, EN BUENOS AIRES, A LOS SIETE DIAS DEL MES DE DICIEMBRE DEL AÑO MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y OCHO.

—REGISTRADA BAJO EL N° 25.065—

4. DEFENSA DE LA COMPETENCIA

Ley 25.156

Acuerdos y prácticas prohibidas. Posición dominante. Concentraciones y Fusiones. Autoridad de aplicación. Presupuesto del Tribunal Nacional de Defensa de la Competencia. Procedimiento. Sanciones. Apelaciones. Prescripción. Disposiciones transitorias y complementarias.

Ver Antecedentes Normativos

Sancionada: Agosto 25 de 1999.

Promulgada: Septiembre 16 de 1999.

El Senado y Cámara de Diputados de la Nación Argentina reunidos en Congreso, etc., sancionan con fuerza de Ley:

LEY DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA

CAPITULO I

DE LOS ACUERDOS Y PRACTICAS PROHIBIDAS

ARTICULO 1º — Están prohibidos y serán sancionados de conformidad con las normas de la presente ley, los actos o conductas, de cualquier forma manifestados, relacionados con la producción e intercambio de bienes o servicios, que tengan por objeto o efecto limitar, restringir, falsear o distorsionar la competencia o el acceso al mercado o que constituyan abuso de una posición dominante en un mercado, de modo que pueda resultar perjuicio para el interés económico general.

Queda comprendida en este artículo, en tanto se den los supuestos del párrafo anterior, la obtención de ventajas competitivas significativas mediante la infracción declarada por acto administrativo o sentencia firme, de otras normas.

ARTICULO 2º — Las siguientes conductas, entre otras, en la medida que configuren las hipótesis del artículo 1º, constituyen prácticas restrictivas de la competencia:

- a) Fijar, concertar o manipular en forma directa o indirecta el precio de venta, o compra de bienes o servicios al que se ofrecen o demanden en el mercado, así como intercambiar información con el mismo objeto o efecto;
- b) Establecer obligaciones de producir, procesar, distribuir, comprar o comercializar sólo una cantidad restringida o limitada de bienes, o prestar un número, volumen o frecuencia restringido o limitado de servicios;
- c) Repartir en forma horizontal zonas, mercados, clientes y fuentes de aprovisionamiento;
- d) Concertar o coordinar posturas en las licitaciones o concursos;
- e) Concertar la limitación o control del desarrollo técnico o las inversiones destinadas a la producción o comercialización de bienes y servicios;
- f) Impedir, dificultar u obstaculizar a terceras personas la entrada o permanencia en un mercado o excluirlas de éste;
- g) Fijar, imponer o practicar, directa o indirectamente, en acuerdo con competidores o individualmente, de cualquier forma precios y condiciones de compra o de venta de bienes, de prestación de servicios o de producción;
- h) Regular mercados de bienes o servicios, mediante acuerdos para limitar o controlar la investigación y el desarrollo tecnológico, la producción de bienes o prestación de servicios, o para dificultar inversiones destinadas a la producción de bienes o servicios o su distribución;
- i) Subordinar la venta de un bien a la adquisición de otro o a la utilización de un servicio, o subordinar la prestación de un servicio a la utilización de otro o a la adquisición de un bien;
- j) Sujetar la compra o venta a la condición de no usar, adquirir, vender o abastecer bienes o servicios producidos, procesados, distribuidos o comercializados por un tercero;
- k) Imponer condiciones discriminatorias para la adquisición o enajenación de bienes o servicios sin razones fundadas en los usos y costumbres comerciales;
- l) Negarse injustificadamente a satisfacer pedidos concretos, para la compra o venta de bienes o servicios, efectuados en las condiciones vigentes en el mercado de que se trate;

l) Suspender la provisión de un servicio monopólico dominante en el mercado a un prestatario de servicios públicos o de interés público;

m) Enajenar bienes o prestar servicios a precios inferiores a su costo, sin razones fundadas en los usos y costumbres comerciales con la finalidad de desplazar la competencia en el mercado o de producir daños en la imagen o en el patrimonio o en el valor de las marcas de sus proveedores de bienes o servicios.

ARTICULO 3º — Quedan sometidas a las disposiciones de esta ley todas las personas físicas o jurídicas públicas o privadas, con o sin fines de lucro que realicen actividades económicas en todo o en parte del territorio nacional, y las que realicen actividades económicas fuera del país, en la medida en que sus actos, actividades o acuerdos puedan producir efectos en el mercado nacional.

A los efectos de esta ley, para determinar la verdadera naturaleza de los actos o conductas y acuerdos, atenderá a las situaciones y relaciones económicas que efectivamente se realicen, persigan o establezcan.

CAPITULO II

DE LA POSICION DOMINANTE

ARTICULO 4º — A los efectos de esta ley se entiende que una o más personas goza de posición dominante cuando para un determinado tipo de producto o servicio es la única oferente o demandante dentro del mercado nacional o en una o varias partes del mundo o, cuando sin ser única, no está expuesta a una competencia sustancial o, cuando por el grado de integración vertical u horizontal está en condiciones de determinar la viabilidad económica de un competidor participante en el mercado, en perjuicio de éstos.

ARTICULO 5º — A fin de establecer la existencia de posición dominante en un mercado, deberán considerarse las siguientes circunstancias:

a) El grado en que el bien o servicio de que se trate, es sustituible por otros, ya sea de origen nacional como extranjero; las condiciones de tal sustitución y el tiempo requerido para la misma;

b) El grado en que las restricciones normativas limiten el acceso de productos u oferentes o demandantes al mercado de que se trate;

c) El grado en que el presunto responsable pueda influir unilateralmente en la formación de precios o restringir al abastecimiento o demanda en el mercado y el grado en que sus competidores puedan contrarrestar dicho poder.

CAPITULO III

DE LAS CONCENTRACIONES Y FUSIONES

ARTICULO 6º — A los efectos de esta ley se entiende por concentración económica la toma de control de una o varias empresas, a través de realización de los siguientes actos:

a) La fusión entre empresas;

b) La transferencia de fondos de comercio;

c) La adquisición de la propiedad o cualquier derecho sobre acciones o participaciones de capital o títulos de deuda que den cualquier tipo de derecho a ser convertidos en acciones o participaciones de capital o a tener cualquier tipo de influencia en las decisiones de la persona que los emita cuando tal adquisición otorgue al adquirente el control de, o la influencia sustancial sobre misma;

d) Cualquier otro acuerdo o acto que transfiera en forma fáctica o jurídica a una persona o grupo económico los activos de una empresa o le otorgue influencia determinante en la adopción de decisiones de administración ordinaria o extraordinaria de una empresa.

ARTICULO 7º — Se prohíben las concentraciones económicas cuyo objeto o efecto sea o pueda ser restringir o distorsionar la competencia, de modo que pueda resultar perjuicio para el interés económico general.

(Artículo sustituido por art. 1º del [Decreto N° 396/2001](#) B.O. 5/4/2001.- Vigencia a partir del 9/4/2001).

ARTICULO 8º — Los actos indicados en el artículo 6º de esta Ley, cuando la suma del volumen de negocio total del conjunto de empresas afectadas supere en el país la suma de DOSCIENTOS MILLONES DE PESOS (\$ 200.000.000), deberán ser notificadas para su examen previamente o en el plazo de una semana a partir de la fecha de la conclusión del acuerdo, de la publicación de la oferta de compra o de canje, o de la adquisición de una participación de control, ante el Tribunal de Defensa de la Competencia, contándose el plazo a partir del momento en que se produzca el primero de los acontecimientos citados, bajo apercibimiento, en caso de incumplimiento, de lo previsto en el artículo 46 inciso d). Los actos sólo producirán efectos entre las partes o en relación a terceros una vez cumplidas las previsiones de los artículos 13 y 14 de la presente ley, según corresponda. *(Párrafo sustituido por art. 2º del [Decreto N° 396/2001](#) B.O. 5/4/2001.- Vigencia a partir del 9/4/2001).*

A los efectos de la presente ley se entiende por volumen de negocios total los importes resultantes de la venta de productos y de la prestación de servicios realizados por las empresas afectadas durante el último ejercicio que correspondan a sus actividades ordinarias, previa deducción de los descuentos sobre ventas, así como del impuesto sobre el valor agregado y de otros impuestos directamente relacionados con el volumen de negocios.

Para el cálculo del volumen de negocios de la empresa afectada se sumarán los volúmenes de negocios de las empresas siguientes:

a) La empresa en cuestión;

b) Las empresas en las que la empresa en cuestión disponga, directa o indirectamente:

1. De más de la mitad del capital o del capital circulante.

2. Del poder de ejercer más de la mitad de los derechos de voto.

3. Del poder de designar más de la mitad de los miembros del consejo de vigilancia o de administración o de los órganos que representen legalmente a la empresa, o

4. Del derecho a dirigir las actividades de la empresa.

c) Aquellas empresas que dispongan de los derechos o facultades enumerados en el inciso b) con respecto a una empresa afectada.

d) Aquellas empresas en las que una empresa de las contempladas en el inciso c) disponga de los derechos o facultades enumerados en el inciso b).

e) Las empresas en cuestión en las que varias empresas de las contempladas en los incisos a) a d) dispongan conjuntamente de los derechos o facultades enumerados en el inciso b).

ARTICULO 9º — La falta de notificación de las operaciones previstas en el artículo anterior, será pasible de las sanciones establecidas en el artículo 46 inciso d).

ARTICULO 10. — Se encuentran exentas de la notificación obligatoria prevista en el artículo anterior las siguientes operaciones:

a) Las adquisiciones de empresas de las cuales el comprador ya poseía más del cincuenta por ciento (50%) de las acciones;

b) Las adquisiciones de bonos, debentures, acciones sin derecho a voto o títulos de deuda de empresas;

c) Las adquisiciones de una única empresa por parte de una única empresa extranjera que no posea previamente activos o acciones de otras empresas en la Argentina;

d) Adquisiciones de empresas liquidadas (que no hayan registrado actividad en el país en el último año).

e) Las operaciones de concentración económica previstas en el artículo 6° que requieren notificación de acuerdo a lo previsto en el artículo 8°, cuando el monto de la operación y el valor de los activos situados en la República Argentina que se absorban, adquieran, transfieran o se controlen no superen, cada uno de ellos, respectivamente, los VEINTE MILLONES DE PESOS (\$ 20.000.000), salvo que en el plazo de doce meses anteriores se hubieran efectuado operaciones que en conjunto superen dicho importe, o el de SESENTA MILLONES DE PESOS (\$ 60.000.000) en los últimos treinta y seis meses, siempre que en ambos casos se trate del mismo mercado. *(Inciso incorporado por art. 3° del [Decreto N° 396/2001](#) B.O. 5/4/2001.- Vigencia a partir del 9/4/2001).*

ARTICULO 11. — El Tribunal Nacional de Defensa de la Competencia fijará con carácter general la información y antecedentes que las personas deberán proveer al Tribunal y los plazos en que dicha información y antecedentes deben ser provistos.

ARTICULO 12. — La reglamentación establecerá la forma y contenido adicional de la notificación de los proyectos de concentración económica y operaciones de control de empresas de modo que se garantice el carácter confidencial de las mismas.

ARTICULO 13. — En todos los casos sometidos a la notificación prevista en este capítulo, el Tribunal por resolución fundada, deberá decidir dentro de los cuarenta y cinco (45) días de presentada la solicitud y documentación respectiva:

a) Autorizar la operación;

b) Subordinar el acto al cumplimiento de las condiciones que el mismo Tribunal establezca;

c) Denegar la autorización.

La solicitud de documentación adicional deberá efectuarse en un único acto por etapa, que suspenderá el cómputo del plazo por una sola vez durante su transcurso, salvo que fuere incompleta. *(Párrafo incorporado por art. 4° del [Decreto N° 396/2001](#) B.O. 5/4/2001.- Vigencia a partir del 9/4/2001).*

ARTICULO 14. — Transcurrido el plazo previsto en el artículo anterior sin mediar resolución al respecto, la operación se tendrá por autorizada tácitamente. La autorización tácita producirá en todos los casos los mismos efectos legales que la autorización expresa.

ARTICULO 15. — Las concentraciones que hayan sido notificadas y autorizadas no podrán ser impugnadas posteriormente en sede administrativa en base a información y documentación verificada por el Tribunal, salvo cuando dicha resolución se hubiera obtenido en base a información falsa o incompleta proporcionada por el solicitante.

ARTICULO 16. — Cuando la concentración económica involucre a empresas o personas cuya actividad económica esté reglada por el Estado nacional a través de un organismo de control regulador, el Tribunal Nacional de Defensa de Competencia, previo al dictado de su resolución, deberá requerir a dicho ente estatal un informe opinión fundada sobre la propuesta de concentración económica en cuanto al impacto sobre la competencia en el mercado respectivo o sobre el cumplimiento del marco regulatorio respectivo. **El ente estatal deberá pronunciarse en el término máximo de noventa (90) días, transcurrido dicho plazo se entenderá que el mismo no objeta operación.**

La opinión se requerirá dentro de los (TRES) 3 días de efectuada la solicitud. El plazo para su contestación será de (QUINCE) 15 días, y no suspenderá el plazo del artículo 13. *(Párrafo incorporado por art. 5° del [Decreto N° 396/2001](#) B.O. 5/4/2001.- Vigencia a partir del 9/4/2001).*

CAPITULO IV

AUTORIDAD DE APLICACION

ARTICULO 17. — El Poder Ejecutivo nacional determinará la autoridad de aplicación de la presente ley.

(Artículo sustituido por art. 65 de la [Ley N° 26.993](#) B.O. 19/09/2014)

ARTICULO 18. — Son funciones y facultades de la autoridad de aplicación:

- a) Encomendar la realización de los estudios e investigaciones de mercado que considere pertinentes;
- b) Celebrar audiencias con los presuntos responsables, denunciantes, damnificados, testigos y peritos, recibirles declaración y ordenar careos, para lo cual podrá solicitar el auxilio de la Fuerza Pública;
- c) Encomendar la realización de las pericias necesarias sobre libros, documentos y demás elementos que resulten conducentes para la investigación;
- d) Controlar existencias, comprobar orígenes y costos de materias primas u otros bienes;
- e) Imponer las sanciones establecidas en la presente ley;
- f) Promover el estudio y la investigación en materia de competencia;
- g) Actuar con las dependencias competentes en la negociación de tratados, acuerdos o convenios internacionales en materia de regulación o políticas de competencia y libre concurrencia;
- h) Organizar el Registro Nacional de la Competencia creado por esta ley;
- i) Promover e instar acciones ante la Justicia, para lo cual designará representante legal a tal efecto;
- j) Suspender los plazos procesales de la presente ley por resolución fundada;
- k) Acceder a los lugares objeto de inspección con el consentimiento de los ocupantes o mediante orden judicial la que será solicitada ante el juez competente, quien deberá resolver en el plazo de veinticuatro (24) horas;
- l) Solicitar al juez competente las medidas cautelares que estime pertinentes, las que deberán ser resueltas en el plazo de veinticuatro (24) horas;
- m) Suscribir convenios con organismos provinciales, municipales o de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires para la habilitación de oficinas receptoras de denuncias en dichas jurisdicciones;
- n) Propiciar soluciones consensuadas entre las partes;
- ñ) Suscribir convenios con asociaciones de usuarios y consumidores para la promoción de la participación de las asociaciones de la comunidad en la defensa de la competencia y la transparencia de los mercados.

(Artículo sustituido por art. 65 de la [Ley N° 26.993](#) B.O. 19/09/2014)

ARTICULO 19. — La autoridad de aplicación será asistida por la Comisión Nacional de Defensa de la Competencia, que fuera creada por la ley 22.262, cuya subsistencia se enmarca en las prescripciones del artículo 58 de la presente ley.

(Artículo sustituido por art. 65 de la [Ley N° 26.993](#) B.O. 19/09/2014)

ARTICULO 20. — La Comisión Nacional de Defensa de la Competencia tendrá las siguientes funciones:

- a) Realizar los estudios e investigaciones de mercado que le encomiende la autoridad de aplicación. Para ello podrá requerir a los particulares y autoridades nacionales, provinciales, de la Ciudad Autónoma de

Buenos Aires o municipales, y a las asociaciones de Defensa de Consumidores y de los usuarios, la documentación y colaboración que juzgue necesarias;

b) Realizar las pericias necesarias sobre libros, documentos y demás elementos conducentes para la investigación, de acuerdo a los requerimientos de la autoridad de aplicación;

c) Emitir opinión en materia de competencia y libre concurrencia respecto de leyes, reglamentos, circulares y actos administrativos, sin que tales opiniones tengan efecto vinculante;

d) Emitir recomendaciones de carácter general o sectorial respecto a las modalidades de la competencia en los mercados;

e) Emitir dictamen previo a la imposición de sanciones establecidas en el artículo 46;

f) Desarrollar las tareas que le encomiende la autoridad de aplicación.

(Artículo sustituido por art. 65 de la [Ley N° 26.993](#) B.O. 19/09/2014)

ARTICULO 21. — Todas las disposiciones que se refieran al Tribunal Nacional de Defensa de la Competencia deben entenderse como referidas a la autoridad de aplicación de conformidad con lo establecido en el artículo 17.

(Artículo sustituido por art. 65 de la [Ley N° 26.993](#) B.O. 19/09/2014)

ARTICULO 22. — Créase en el ámbito de la autoridad de aplicación el Registro Nacional de Defensa de la Competencia, en el que deberán inscribirse las operaciones de concentración económica previstas en el Capítulo III y las resoluciones definitivas dictadas por la Secretaría. El Registro será público.

(Artículo sustituido por art. 65 de la [Ley N° 26.993](#) B.O. 19/09/2014)

ARTICULO 23. — *(Artículo derogado por art. 66 de la [Ley N° 26.993](#) B.O. 19/09/2014)*

ARTICULO 24. — *(Artículo derogado por art. 66 de la [Ley N° 26.993](#) B.O. 19/09/2014)*

CAPITULO V

DEL PRESUPUESTO

ARTICULO 25. — *(Artículo derogado por art. 66 de la [Ley N° 26.993](#) B.O. 19/09/2014)*

CAPITULO VI

DEL PROCEDIMIENTO

ARTICULO 26. — El procedimiento se iniciará de oficio o por denuncia realizada por cualquier persona física o jurídica, pública o privada.

ARTICULO 27. — Todos los plazos de esta ley se contarán por días hábiles administrativos.

ARTICULO 28. — La denuncia deberá contener:

a) El nombre y domicilio del presentante;

b) El nombre y domicilio del denunciante;

c) El objeto de la denuncia, diciéndola con exactitud;

d) Los hechos en que se funde, explicados claramente;

e) El derecho expuesto suscintamente.

ARTICULO 29. — Si el Tribunal estimare que la denuncia es pertinente correrá traslado por diez (10) días al presunto responsable para que dé las explicaciones que estime conducentes. En caso de que el procedimiento se iniciare de oficio se correrá traslado de la relación de los hechos y la fundamentación que lo motivaron.

Se correrá traslado por el mismo plazo de la prueba ofrecida. *(Párrafo incorporado por art. 6° del [Decreto N° 396/2001](#) B.O. 5/4/2001.- Vigencia a partir del 9/4/2001).*

ARTICULO 30. — Contestada la vista, o vencido su plazo, el Tribunal resolverá sobre la procedencia de la instrucción del sumario.

ARTICULO 31. — Si el Tribunal considera satisfactorias las explicaciones, o si concluida la instrucción no hubiere mérito suficiente para la prosecución del procedimiento, se dispondrá su archivo.

ARTICULO 32. — Concluida la instrucción del sumario el Tribunal notificará a los presuntos responsables para que en un plazo de quince (15) días efectúen su descargo y ofrezcan la prueba que consideren pertinente.

ARTICULO 33. — Las decisiones del Tribunal en materia de prueba son irrecurribles.

Sin embargo podrá plantearse al Tribunal reconsideración de las medidas de prueba dispuestas con relación a su pertinencia, admisibilidad, idoneidad y conducencia. *(Párrafo incorporado por art. 7° del [Decreto N° 396/2001](#) B.O. 5/4/2001.- Vigencia a partir del 9/4/2001).*

ARTICULO 34. — Concluido el período de prueba, **que será de noventa (90) días, —prorrogables por un período igual si existieran causas debidamente justificadas— o transcurrido el plazo para realizarlo**, las partes podrán alegar en el plazo de seis (6) días sobre el mérito de la misma. El Tribunal dictará resolución en un plazo máximo de sesenta (60) días. La resolución del Tribunal pone fin a la vía administrativa.

ARTICULO 35. — El Tribunal en cualquier estado del procedimiento podrá imponer el cumplimiento de condiciones que establezca u ordenar el cese o la abstención de la conducta lesiva. Cuando se pudiere causar una grave lesión al régimen de competencia podrá ordenar las medidas que según las circunstancias fueren más aptas para prevenir dicha lesión. Contra esta resolución podrá interponerse recurso de apelación con efecto devolutivo, en la forma y términos previstos en los artículos 52 y 53.

En igual sentido podrá disponer de oficio o a pedido de parte la suspensión, modificación o revocación de las medidas dispuestas en virtud de circunstancias sobrevinientes o que no pudieron ser conocidas al momento de su adopción.

ARTICULO 36. — Hasta el dictado de la resolución del artículo 34 el presunto responsable podrá comprometerse al cese inmediato o gradual de los hechos investigados o a la modificación de aspectos relacionados con ello.

El compromiso estará sujeto a la aprobación del Tribunal Nacional de Defensa de la Competencia a los efectos de producir la suspensión del procedimiento.

Transcurridos tres (3) años del cumplimiento del compromiso del presente artículo, se archivarán las actuaciones.

ARTICULO 37. — El Tribunal podrá de oficio o a instancia de parte dentro de los tres (3) días de la notificación y sin substanciación, aclarar conceptos oscuros o suplir cualquier omisión que contengan sus resoluciones.

ARTICULO 38. — El Tribunal Nacional de Defensa de la Competencia decidirá la convocatoria a audiencia pública cuando lo considere oportuno para la marcha de las investigaciones.

ARTICULO 39. — La decisión del Tribunal Nacional de Defensa de la Competencia respecto de la realización de la audiencia deberá contener, según corresponda:

- a) Identificación de la investigación en curso;
- b) Carácter de la audiencia;
- c) Objetivo;
- d) Fecha, hora y lugar de realización;
- e) Requisitos para la asistencia y participación.

ARTICULO 40. — Las audiencias deberán ser convocadas con una antelación mínima de veinte (20) días y notificadas a las partes acreditadas en el expediente en un plazo no inferior a quince (15) días.

ARTICULO 41. — La convocatoria a audiencia pública deberá ser publicada en el Boletín Oficial y en dos diarios de circulación nacional con una antelación mínima de diez (10) días. Dicha publicación deberá contener al menos, la información prevista en el artículo 39.

ARTICULO 42. — El Tribunal podrá dar intervención como parte coadyuvante en los procedimientos que se substancien ante el mismo, a los afectados de los hechos investigados, a las asociaciones de consumidores y asociaciones empresarias reconocidas legalmente, a las provincias y a toda otra persona que pueda tener un interés legítimo en los hechos investigados.

ARTICULO 43. — El Tribunal podrá requerir dictámenes sobre los hechos investigados a personas físicas o jurídicas de carácter público o privado de reconocida versación.

ARTICULO 44. — Las resoluciones que establecen sanciones del Tribunal, una vez notificadas a los interesados y firmes, se publicarán en el Boletín Oficial y cuando aquél lo estime conveniente en los diarios de mayor circulación del país a costa del sancionado.

ARTICULO 45. — Quien incurriera en una falsa denuncia será pasible de las sanciones previstas en el artículo 46 inciso b) de la presente ley, cuando el denunciante hubiese utilizado datos o documentos falsos, con el propósito de causar daño a la competencia, sin perjuicio de las demás acciones civiles y penales que correspondieren.

CAPITULO VII

DE LAS SANCIONES

ARTICULO 46. — Las personas físicas o de existencia ideal que no cumplan con las disposiciones de esta ley, serán pasibles de las siguientes sanciones:

- a) El cese de los actos o conductas previstas en los Capítulos I y II y, en su caso la remoción de sus efectos;
- b) Los que realicen los actos prohibidos en los Capítulos I y II y en el artículo 13 del Capítulo III, serán sancionados con una multa de diez mil pesos (\$ 10.000) hasta ciento cincuenta millones de pesos (\$ 150.000.000), que se graduará en base a: 1. La pérdida incurrida por todas las personas afectadas por la actividad prohibida; 2. El beneficio obtenido por todas las personas involucradas en la actividad prohibida; 3. El valor de los activos involucrados de las personas indicadas en el punto 2 precedente, al momento en que se cometió la violación. En caso de reincidencia, los montos de la multa se duplicarán.

c) Sin perjuicio de otras sanciones que pudieren corresponder, cuando se verifiquen actos que constituyan abuso de posición dominante o cuando se constate que se ha adquirido o consolidado una posición monopólica u oligopólica en violación de las disposiciones de esta ley, el Tribunal podrá imponer el cumplimiento de condiciones que apunten a neutralizar los aspectos distorsivos sobre la competencia o solicitar al juez competente que las empresas infractoras sean disueltas, liquidadas, desconcentradas o divididas;

d) Los que no cumplan con lo dispuesto en los artículos 8º, 35 y 36 serán pasibles de una multa de hasta un millón de pesos (\$ 1.000.000) diarios, contados desde el vencimiento de la obligación de notificar los proyectos de concentración económica o desde el momento en que se incumple el compromiso o la orden de cese o abstención.

Ello sin perjuicio de las demás sanciones que pudieren corresponder.

ARTICULO 47. — Las personas de existencia ideal son imputables por las conductas realizadas por las personas físicas que hubiesen actuado en nombre, con la ayuda o en beneficio de la persona de existencia ideal, y aún cuando el acto que hubiese servido de fundamento a la representación sea ineficaz.

ARTICULO 48. — Cuando las infracciones previstas en esta ley fueren cometidas por una persona de existencia ideal, la multa también se aplicará solidariamente a los directores, gerentes, administradores, síndicos o miembros del Consejo de Vigilancia, mandatarios o representantes legales de dicha persona de existencia ideal que por su acción o por la omisión de sus deberes de control, supervisión o vigilancia hubiesen contribuido, alentado o permitido la comisión de la infracción.

En tal caso, se podrá imponer sanción complementaria de inhabilitación para ejercer el comercio de uno (1) a diez (10) años a la persona de existencia ideal y a las personas enumeradas en el párrafo anterior.

ARTICULO 49. — El Tribunal en la imposición de multas deberá considerar la gravedad de la infracción, el daño causado, los indicios de intencionalidad, la participación del infractor en el mercado, el tamaño del mercado afectado, la duración de la práctica o concentración y la reincidencia o antecedentes del responsable, así como su capacidad económica.

ARTICULO 50. — Los que obstruyan o dificulten la investigación o no cumplan los requerimientos del Tribunal podrán ser sancionados con multas de hasta quinientos pesos (\$ 500) diarios.

Cuando a juicio del Tribunal se haya cometido la infracción mencionada, se dará vista de la imputación al presunto responsable, quien deberá efectuar los descargos y ofrecer pruebas en el plazo de cinco (5) días.

ARTICULO 51. — Las personas físicas o jurídicas damnificadas por los actos prohibidos por esta ley, podrán ejercer la acción de resarcimiento de daños y perjuicios conforme las normas del derecho común, ante el juez competente en esa materia.

CAPITULO VIII

DE LAS APELACIONES

ARTICULO 52. — Son susceptibles de recurso directo aquellas resoluciones dictadas por la autoridad de aplicación que ordenen:

- a) La aplicación de las sanciones;
- b) El cese o la abstención de una conducta;
- c) La oposición o condicionamiento respecto de los actos previstos en el Capítulo III;
- d) La desestimación de la denuncia por parte de la autoridad de aplicación.

(Artículo sustituido por art. 67 de la [Ley N° 26.993](#) B.O. 19/09/2014)

ARTICULO 53. — El recurso deberá interponerse y fundarse ante la autoridad de aplicación, dentro de los diez (10) días hábiles de notificada la resolución; la autoridad de aplicación deberá elevar el recurso con su contestación a la Cámara Nacional de Apelaciones en las Relaciones de Consumo o a las Cámaras de Apelaciones competentes en un plazo de diez (10) días, acompañado del expediente en el que se hubiera dictado el acto administrativo recurrido.

En todos los casos, para interponer el recurso directo contra una resolución administrativa que imponga sanción de multa, deberá depositarse el monto de la multa impuesta a la orden de la autoridad que la dispuso, y presentar el comprobante del depósito con el escrito del recurso, sin cuyo requisito será desestimado, salvo que el cumplimiento del mismo pudiese ocasionar un perjuicio irreparable al recurrente.

(Artículo sustituido por art. 68 de la [Ley N° 26.993](#) B.O. 19/09/2014)

CAPITULO IX

DE LA PRESCRIPCIÓN

ARTICULO 54. — Las acciones que nacen de las infracciones previstas en esta ley prescriben los cinco (5) años.

ARTICULO 55. — Los plazos de prescripción se interrumpen con la denuncia o por la comisión de otro hecho sancionado por la presente ley.

CAPITULO X

DISPOSICIONES TRANSITORIAS Y COMPLEMENTARIAS

ARTICULO 56. — Serán de aplicación en los casos no previstos por esta ley, la Ley Nacional de Procedimientos Administrativos 19.549 y su reglamentación, en cuanto sean compatibles con las disposiciones de la presente.

(Artículo sustituido por art. 68 de la [Ley N° 26.993](#) B.O. 19/09/2014)

ARTICULO 57. — No serán aplicables a las cuestiones regidas por esta ley las disposiciones de la ley 19.549.

ARTICULO 58. — Derógase la ley 22.262. No obstante ello, las causas en trámite a la fecha de entrada en vigencia de la presente ley, continuarán tramitando de acuerdo con sus disposiciones ante el órgano de aplicación de dicha norma. Asimismo, entenderá en todas las causas promovidas a partir de la entrada en vigencia de esta ley, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 19 y 20.

(Artículo sustituido por art. 69 de la [Ley N° 26.993](#) B.O. 19/09/2014)

ARTICULO 59. — Queda derogada toda atribución de competencia relacionada con el objeto finalidad de esta ley otorgada a otros organismos o entes estatales.

ARTICULO 60. — El Poder Ejecutivo reglamentará la presente ley, en el término de ciento veinte (120) días, computados a partir de su publicación.

ARTICULO 61. — Comuníquese al Poder Ejecutivo.

DADA EN LA SALA DE SESIONES DEL CONGRESO ARGENTINO, EN BUENOS AIRES, LOS VEINTICINCO DIAS DEL MES DE AGOSTO DEL AÑO MIL NOVECIENTOS NOVENTA NUEVE.

5. LEY NACIONAL 19511 METROLOGÍA LEGAL SISTEMA MÉTRICO LEGAL ARGENTINO (SIMELA)

Artículo 1º- El Sistema Métrico Legal Argentino (SIMELA) estará constituido por las unidades, múltiplos y submúltiplos, prefijos y símbolos del Sistema Internacional de Unidades (S I) tal como ha sido recomendado por la Conferencia General de Pesas y Medidas hasta su Decimocuarta Reunión y las unidades, múltiplos y submúltiplos y símbolos ajenos al S I que figuran en el cuadro de unidades del SIMELA que se incorpora a esta ley como anexo.

Artículo 2º- El Poder Ejecutivo Nacional actualizará eventualmente el cuadro de unidades a que se refiere el artículo 1º de acuerdo con las recomendaciones que se formulen. PATRONES

Artículo 3º- El Poder Ejecutivo Nacional fijará un patrón Nacional para cada unidad que lo admita, el cual tendrá carácter de excluyente y será custodiado y mantenido, así como sus testigos, en la forma que establezca la reglamentación.

Artículo 4º- Los organismos de aplicación deberán proveerse de los patrones derivados que les correspondan conforme a lo previsto en el artículo 5º.

Artículo 5º- El Poder Ejecutivo Nacional establecerá la organización del servicio de patrones para toda la Nación y determinará las condiciones que reunirán esos elementos, así como la forma y periodicidad en que los mismos deberán ser comparados. INSTRUMENTOS DE MEDICION

Artículo 6º- Se tendrá por comprendido dentro de la denominación genérica de instrumento de medición todo aparato, medio o elemento que sirva para contar o determinar valores de cualquier magnitud.

Artículo 7º- Facúltase al Poder Ejecutivo Nacional para dictar la reglamentación de especificaciones y tolerancias para instrumentos de medición.

Artículo 8º- Es obligatorio para los fabricantes, importadores o representantes someter a la aprobación de modelo y a la verificación primitiva todo instrumento de medición reglamentado por imperio de esta ley. Únicamente serán admitidos a la verificación primitiva los instrumentos de medición cuyo modelo haya sido aprobado.

Artículo 9º- Es obligatoria la verificación periódica y vigilancia de uso de todo instrumento de medición reglamentado que sea utilizado en: a) transacciones comerciales; b) verificación del peso o medida de materiales o mercaderías que se reciban o expidan en toda explotación comercial, industrial, agropecuaria o minera; c) valoración o fiscalización de servicios; d) valoración o fiscalización del trabajo realizado por operarios; e) reparticiones públicas; f) cualquier actividad que, por su importancia, incluya la reglamentación.

Artículo 10 - Todo instrumento de medición se identificará en la forma que establezca la reglamentación. Legislación Comercial Metrología Legal: Ley Nacional 19511 Ministerio de la Producción y el Empleo de la Provincia de Buenos Aires

Artículo 11 - La verificación primitiva y el contraste periódico se acreditará con la marca o sello de contraste y los certificados que a tal efecto se expiden. La reglamentación establecerá el procedimiento en los casos en que lo prescripto no resulte practicable.

Artículo 12 - El Poder Ejecutivo Nacional fijará para todo el país la periodicidad del contraste de los instrumentos de medición.

Artículo 13 - Los instrumentos de medición deben hallarse ubicados en el lugar y forma tal que permitan a los interesados el control de las operaciones a realizarse con ellos. DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 14 - El SIMELA es de uso obligatorio y exclusivo en todos los actos públicos o privados de cualquier orden o naturaleza. Las disposiciones del presente artículo rigen para todas las formas y los medios con que los actos se exterioricen.

Artículo 15 - Queda prohibida la fabricación, importación, venta, oferta, propaganda, anuncio o exhibición de instrumentos de medición graduados en unidades ajenas al SIMELA, aun cuando se consignen paralelamente las correspondientes unidades legales. Podrán admitirse excepciones cuando se trate de instrumentos de medición destinados a la exportación, al control de operaciones relacionadas con el comercio exterior o al desarrollo de actividades culturales, científicas o técnicas.

Artículo 16 - Las reparticiones públicas y los escribanos de registro no admitirán documentos referentes a actos o contratos celebrados fuera del territorio de la Nación, que tuvieren que ejecutarse en él, cuando las medidas se consignaren en unidades no admitidas por esta ley, salvo el caso de que los interesados hubieren efectuado la conversión al SIMELA en el mismo documento.

Artículo 17 - En los actos o contratos celebrados en el país, para ser cumplidos en el extranjero, o que se refieran a mercaderías para exportación, podrán juntamente con las enunciaciones de medidas en el SIMELA, expresarse medidas equivalentes en otros sistemas.

Artículo 18 - Los fabricantes, importadores, vendedores, reparadores o instaladores de instrumentos de medición están obligados a inscribirse como tales. Las condiciones, forma, plazo y lugar de inscripción y las causales de suspensión o exclusión del registro respectivo, serán fijados por la reglamentación.

Artículo 19 - Toda persona física o jurídica que tuviere que hacer uso de instrumentos de medición en el ejercicio de su oficio, comercio, industria o profesión u otra forma de actividad, deberá proveerse de los instrumentos necesarios y adecuados y mantenerlos en perfecto estado de funcionamiento conforme a las especificaciones y tolerancias que correspondan al modelo aprobado. La reglamentación determinará su tenencia y uso obligatorio, de acuerdo con actividades y categorías.

Artículo 20 - No se podrá tener por ningún título ni disponer en cualquier forma, de instrumentos de medición reglamentados que no hayan sido sometidos a la verificación primitiva.

Artículo 21 - Todos los tenedores y usuarios de instrumentos de medición sujetos a fiscalización periódica y vigilancia de uso deberán registrarse en las oficinas de contraste periódico de su jurisdicción, en la forma y tiempo que se reglamente.

Artículo 22 - El contraste periódico de los instrumentos de medición se llevará a cabo en el lugar donde se encuentren o se utilicen. Cuando conviniera para el mejor cumplimiento del servicio, y la clase de los instrumentos lo permita, podrá exigirse su presentación en la oficina de contraste correspondiente, a costa de sus tenedores responsables.

Artículo 23 - Los organismos que tengan a su cargo los servicios de verificación primitiva, contraste periódico, o vigilancia de uso de los instrumentos de medición, podrán exigir de los fabricantes, importadores, reparadores, vendedores o tenedores la tenencia de material de Legislación Comercial Metrología Legal: Ley Nacional 19511 Ministerio de la Producción y el Empleo de la Provincia de Buenos Aires verificación debidamente contrastado, así como el suministro, a su costa, de las cargas u otros elementos auxiliares y de la mano de obra necesaria, en la forma que establezca la reglamentación.

Artículo 24 - El responsable de cualquier establecimiento o explotación está obligado a permitir el acceso a todas sus dependencias, dentro del horario de ejercicio de actividades, de los funcionarios de los organismos de aplicación de esta ley, y de los agentes del servicio que les prestaren asistencia, a los fines de la vigilancia del cumplimiento de esta ley.

Artículo 25 - Los funcionarios encargados de vigilar el cumplimiento de la presente ley podrán requerir el auxilio de la fuerza pública en el ejercicio de sus funciones. Si fuere necesario detener a personas sospechadas o que se nieguen a prestar declaración, practicar allanamientos o secuestros, registros o inspecciones, el Juez competente expedirá la orden de detención, allanamiento o secuestro con habilitación de día y hora. Tales órdenes no serán necesarias para los registros, inspecciones o secuestros en comercios, industrias y, en general, en locales o establecimientos abiertos al público, con excepción de las partes destinadas a habitación o residencia particular.

Artículo 26 - En los casos de comprobación de infracciones, los funcionarios intervinientes podrán proceder, bajo constancia de acta, al secuestro o a la inhabilitación para uso o disposición, de los elementos hallados en contravención. Las constancias de las actas labradas con los requisitos exigidos por la reglamentación harán plena fe, salvo prueba en contrario. Los elementos inhabilitados podrán quedar en depósito a cargo del infractor, o de otra persona de identidad y responsabilidad conocida, o bajo custodia de la fuerza pública. SERVICIOS DE APLICACION

Artículo 27 - La aplicación de esta ley estará a cargo del Poder Ejecutivo Nacional, el que podrá delegar funciones en los gobiernos locales que lo soliciten y que organicen sus propios servicios de aplicación conforme a esta ley y su reglamentación.

Artículo 28 - El servicio nacional de aplicación se integrará con los organismos que establezca el Poder Ejecutivo Nacional, el que delimitará sus competencias sobre las siguientes funciones: a) proponer la actualización a que se refiere el artículo 2º de esta ley; b) custodiar y mantener los patrones nacionales; c) proponer el reglamento, especificaciones y tolerancias para el servicio de patrones que dispone el artículo 5º; d) practicar la verificación primitiva y periódica de los patrones derivados; e) efectuar la aprobación de modelo, la verificación primitiva y el contraste periódico no delegado y la vigilancia del cumplimiento integral de esta ley en todo el territorio de la Nación; f) proponer las especificaciones y tolerancias y demás requisitos que regirán en la aprobación de modelo, verificación primitiva y contraste periódico de instrumentos de medición y la periodicidad del contraste g) proponer y percibir las tasas y aranceles para los distintos servicios a su cargo; h) proyectar la nómina de instrumentos de medición que deberá poseerse como mínimo en el ejercicio de las actividades a que se refiere el artículo 19 de esta ley; i) organizar cursos técnicos de capacitación; j) realizar investigaciones en los aspectos técnicos, científicos y legales; k) desarrollar centros de calibración de instrumentos utilizados con fines científicos, industriales o técnicos; l) desarrollar centros de documentación; m) editar publicaciones oficiales, científicas, técnicas y de divulgación; n) propiciar publicaciones de entes afines, públicos o privados; ñ) mantener relación con la Oficina Internacional de Pesas y Medidas, con la Organización Internacional de Metrología Legal, con los Institutos de Investigación y de Enseñanza y con entidades especializadas en materia de metrología, del país y del extranjero, pudiendo organizar, participar en, o auspiciar la realización de congresos o conferencias nacionales o internacionales y proponer la designación de delegados; Legislación Comercial Metrología Legal: Ley Nacional 19511 Ministerio de la Producción y el Empleo de la Provincia de Buenos Aires o) organizar y mantener actualizado el registro de fabricantes, importadores, vendedores, reparadores o instaladores de instrumentos de medición y disponer la admisión, suspensión o exclusión del mismo, conforme al reglamento previsto en el artículo 18; p) organizar y mantener actualizado el registro general de infractores a esta ley para

toda la Nación; q) destruir, cuando mediare sentencia firme, los instrumentos comisados; r) proponer todas las disposiciones necesarias para el cumplimiento de la presente ley; dar instrucciones y directivas tendientes a uniformar su aplicación en todo el territorio de la Nación y, en general, ejercer todas las funciones y atribuciones que emanen de esta ley y de su reglamentación.

Artículo 29 - Los servicios locales y de aplicación tendrán las siguientes funciones: a) ejercer en su jurisdicción el contraste periódico de los instrumentos de medición y la vigilancia del cumplimiento de esta ley, en tanto cuanto no esté reservado el servicio nacional; b) conservar los patrones que tengan asignados y someterlos al contraste periódico; c) llevar el registro detallado de los instrumentos de medición sujetos a su jurisdicción, así como de sus tenedores o usuarios responsables; d) percibir las tasas que correspondan a los servicios que presten.

Artículo 30 - El contraste periódico y vigilancia de uso de los instrumentos de medición los ejercerán exclusivamente la Nación, en la forma que la reglamentación establezca en cuanto se refiera a los instrumentos usados en: a) oficinas públicas nacionales; b) jurisdicción federal, sean de propiedad de entes públicos o privados; c) operaciones que se relacionen con el comercio internacional o interprovincial o con cualquier otro uso que la reglamentación establezca.

Artículo 31 - En los casos no previstos por el artículo 30, el contraste periódico y la vigilancia del cumplimiento integral de esta ley y su reglamentación podrá ser delegado en la forma prevista por el artículo 27. El servicio nacional prestará apoyo técnico a los servicios locales. Asumirá sus funciones cuando dichos servicios no estén organizados conforme a esta ley y su reglamentación. La delegación de la vigilancia del cumplimiento integral de esta ley y su reglamentación en los servicios locales no es óbice para la acción del servicio nacional en todo el territorio de la Nación. **TASAS Y ARANCELES**

Artículo 32 - Todos los servicios previstos en esta ley y en su reglamentación serán con cargo, excepto los que se efectúen para vigilar su cumplimiento. **REGIMEN DE PENALIDADES Y PROCEDIMIENTOS**

Artículo 33 - El incumplimiento de las obligaciones que esta ley impone será reprimido con multa de CINCUENTA PESOS (\$50.-) a CINCUENTA MIL PESOS (\$50.000.-), sin perjuicio de las penalidades que correspondiere por la comisión, en concurso, de otras infracciones o delitos.

Artículo 34 - En caso de reincidencia, las infracciones serán sancionadas con penas que podrán alcanzar hasta el doble de las previstas en el artículo 33.

Artículo 35 - El comiso del material en infracción, como accesoria de las sanciones previstas en los artículos 33 y 34, podrá ser ordenado en los siguientes casos: a) cuando el instrumento hubiere sido alterado; b) cuando, a juicio del organismo de aplicación competente, el instrumento en infracción no fuere susceptible de ser puesto en condiciones legales; c) cuando el instrumento en infracción no fuere puesto en condiciones legales dentro de los plazos acordados al efecto por el organismo de aplicación competente. **Legislación Comercial Metrología Legal: Ley Nacional 19511 Ministerio de la Producción y el Empleo de la Provincia de Buenos Aires**

Artículo 36 - En los casos de primera infracción la autoridad de juzgamiento podrá, atendiendo a la naturaleza y características de la contravención y a las circunstancias personales del infractor, imponer la pena en forma condicional, sin perjuicio del cumplimiento de la accesoria del artículo 35, cuando correspondiere.

Artículo 37 - Cuando las infracciones hubieran sido cometidas en nombre o a beneficio de una sociedad o asociación, o con intervención de alguno de sus órganos, la entidad será sometida a los procedimientos y sanciones de la presente ley, sin perjuicio de la responsabilidad personal del agente infractor, de sus representantes, administradores o mandatarios que resultaren imputables, a quienes también se sancionará de acuerdo con los artículos 33 y 34 de esta ley.

Artículo 38 - En todo el territorio de la Nación, las infracciones a esta ley serán sancionadas por el Poder Ejecutivo Nacional o por los funcionarios que éste designe, previo sumario a los presuntos infractores con audiencia de prueba y defensa y con apelación para ante las respectivas Cámaras Federales de Apelaciones, y en esta Capital Federal ante la Cámara Nacional en lo Penal Económico. El recurso deberá interponerse con expresión concreta de agravios dentro de los DIEZ (10) días hábiles de notificada la resolución administrativa. El Poder Ejecutivo Nacional podrá delegar la facultad de sancionar infracciones en los gobiernos locales que hayan organizado su servicio de metrología legal conforme a las prescripciones de la presente ley, fijando en cada caso la amplitud de la delegación. En tales casos el gobierno local reglamentará las normas de procedimiento.

Artículo 39 - La pena de multa deberá ser abonada en el término de CINCO (5) días y se hará efectiva en la forma que disponga la reglamentación.

Artículo 40 - Si la multa no fuere pagada en el término previsto por el artículo anterior, la autoridad de juzgamiento dispondrá de inmediato su cobro por vía de ejecución fiscal.

Artículo 41 - La acción penal y las penas prescribirán a los TRES (3) años. Las actuaciones administrativas y judiciales, tendientes a la represión de las infracciones, interrumpirán el curso de la prescripción de la acción penal.

Artículo 42 - A los efectos de su toma de razón en el Registro General de Infractores, toda vez que se promueva causa por presunta violación de esta ley, la autoridad de juzgamiento lo comunicará al organismo nacional competente e igual comunicación se efectuará cuando se dicte sentencia definitiva en las respectivas causas. **DISPOSICIONES TRANSITORIAS Y COMPLEMENTARIAS**

Artículo 43 - Las especificaciones, tolerancias y demás disposiciones reglamentarias vigentes rigen mientras el Poder Ejecutivo Nacional no dicte otras que las sustituyan y en tanto no resulten derogadas por esta ley.

Artículo 44 - El Poder Ejecutivo Nacional podrá autorizar el contraste periódico de los instrumentos que no hayan sido sometidos a la verificación primitiva al momento de promulgación de la ley.

Artículo 45 - Podrán ser admitidos al contraste periódico instrumentos de medición que, hallándose en uso al entrar en vigencia la presente ley, carecieran de la identificación prevista en el artículo 10.

Artículo 46 - Las reparticiones públicas nacionales que, al presente, tengan a su cargo servicios de contraste periódico de los comprendidos en el artículo 30 de esta ley, continuarán ejerciéndolos hasta que el organismo nacional de aplicación competente se haga cargo de los mismos. Dichos organismos, entre tanto, tendrán las atribuciones y obligaciones que la presente ley establece para aquellos que, en virtud del artículo 31, ejercen funciones de contraste periódico.

Artículo 47 - La presente ley regirá un mes después de su publicación en el Boletín Oficial, con excepción de los artículos 14, 15 y 17, que tendrán vigencia a los SEIS (6) meses de esa Legislación Comercial Metrología Legal: Ley Nacional 19511 Ministerio de la Producción y el Empleo de la Provincia de Buenos Aires publicación. En cuanto al artículo 16 regirá en las condiciones y dentro de los términos que establezca la reglamentación para lograr en el más breve plazo la plena vigencia de esta ley.

Artículo 48 - Las leyes 52 y 845 mantendrán su vigencia hasta que rija la presente ley en la forma prevista por el artículo 47. Las infracciones a las leyes 52 y 845 y a las normas a que se refiere el artículo 43 serán reprimidas de conformidad con sus previsiones, o las de esta ley, según corresponda.

Artículo 49 - Comuníquese, publíquese, dése a la Dirección Nacional del Registro Oficial y archívese. LEY N° 19.511 Publicada en el Boletín Oficial el 11 de mayo de 1972.

LEYES PROVINCIALES

1. DEFENSA DEL CONSUMIDOR LEY 2465

LEY N° 2465/ LEY 2744 Provincia de Santa Cruz.-

El Poder Legislativo de la Provincia de Santa Cruz sanciona con fuerza la Ley:

Artículo 1°: A los fines de la plena vigencia y aplicación en el ámbito de la provincia de Santa Cruz de la Ley Nacional de Defensa del Consumidor 24.240 y sus modificatorias, la provincia de Santa Cruz adhiere a la misma en lo que fuere materia de competencia provincial, correspondiendo que las autoridades provinciales y municipales ajusten su obrar a las previsiones de la Ley Nacional 24.240 y de la presente Ley.

Será competente para el ejercicio del control y vigilancia en jurisdicción provincial de las disposiciones de la Ley Nacional 24.240 y que afecten exclusivamente al comercio local, la autoridad de aplicación que designe el Poder Ejecutivo por vía de la reglamentación de la presente Ley.

Artículo 1° Bis: Delegase las facultades del ejercicio del control y vigilancia de las disposiciones de la Ley Nacional 24.240 en los municipios que, en forma expresa adhieran a las Disposiciones de la presente ley en un todo de conformidad con lo previsto en el artículo 41 de la citada Ley nacional. Los municipios podrán adherir expresamente a lo establecido en los artículos 2, 3, 4 y 5 de la presente ley, o en la Ordenanza de adhesión establecer un régimen de procedimiento compatible con las previsiones de la Ley Nacional 24.240 y sus modificatorias y la Constitución Provincial, asegurando el debido proceso. Sin perjuicio de la delegación prevista en el párrafo precedente, la autoridad de aplicación provincial podrá actuar en forma concurrente con la autoridad de aplicación municipal en la vigilancia, contralor y juzgamiento de infracciones a la Ley Nacional 24.240.

Artículo 1° Ter: La autoridad de aplicación provincial y municipal que corresponda, tendrá las siguientes facultades y atribuciones:

- a) Recibir y dar curso a las inquietudes y denuncias de los usuarios y consumidores y de asociaciones de consumidores legalmente reconocidas para actuar en el ámbito provincial, disponer de oficio o a requerimiento de parte la realización de inspecciones y pericias vinculadas con la aplicación de la Ley Nacional 24.240.
- b) Requerir todas las informaciones necesarias para el cumplimiento de la función a los proveedores de bienes o servicios individualizados en el Artículo 2° de la Ley nacional 24.240, como así también a entidades públicas y privadas en relación con la materia de esta Ley, pudiendo en su caso realizar todo tipo de investigaciones en los aspectos técnicos, científicos, económicos y legales, disponer de oficio o a requerimiento de parte la celebración de audiencias de conciliación con la participación de denunciantes damnificados, presuntos infractores, testigos y peritos, sus letrados apoderados y entidades de defensa del consumidor.
- c) Homologar los acuerdos administrativos conciliatorios a los que arribaren los particulares damnificados y los presuntos infractores, sustanciar los sumarios por violación a las disposiciones y los presuntos infractores, sustanciar los sumarios por violación a las disposiciones de la Ley.
- d) Organizar y mantener actualizado un registro local de asociaciones de consumidores que hubieren obtenido el reconocimiento previsto en el artículo 6° de la presente Ley.
- e) Adoptar todas las medidas conducentes para suplir o equilibrar situaciones en las que se verifique inferioridad, subordinación o indefensión en que puedan encontrarse los consumidores o usuarios. En los casos en que se refieren los incisos b), c) y d), la autoridad de aplicación podrá solicitar el auxilio de la fuerza pública.

Artículo 2°: La verificación de las infracciones a la Ley 24.240, la substanciación de causas que por ello se originen y demás formalidades que la autoridad de aplicación determine, se ajustará al siguiente procedimiento:

- a) Las actuaciones podrán iniciarse de oficio o por denuncia de quien invocare un interés particular o actuare en defensa del interés general de la comunidad;
- b) Si se tratare de la comprobación de una infracción, el funcionario actuante procederá a labrar un acta donde se dejará constancia del hecho denunciado o verificado y de la disposición presuntamente infringida. En dicho instrumento se dispondrá agregar la documentación acompañada y se notificará, al presunto infractor o a su factor o empleado, que dentro de los cinco (5) días hábiles deberá presentar por escrito su descargo y ofrecer las pruebas si las hubiere, debiendo indicar la notificación el lugar y el organismo ante el cual deberá efectuar su presentación, entregándose copia de lo actuado;
- c) Si se tratase de un acta de inspección en que fuera necesaria una verificación técnica posterior a los efectos de la determinación de la presunta infracción, realizada ésta con resultado positivo se procederá a notificar al presunto infractor para que presente su descargo y ofrezca las pruebas de que intente valerse, en plazo y forma consignado en el inciso anterior;
- d) En el primer escrito de presentación al sumario se deberá constituir domicilio y acreditar personería. Cuando ello no ocurra se intimará para que en el término de cinco (5) días hábiles se subsane la omisión bajo apercibimiento de tenerse por no presentado;
- e) Las constancias del acta labrada conforme a lo previsto en el inciso b) del presente artículo así como las determinaciones técnicas que refiere el inciso c) constituirán prueba suficiente de los hechos así comprobados, salvo en los casos en que resulten desvirtuados por otras pruebas;
- f) Las pruebas se admitirán solamente en caso de existir hechos controvertidos y siempre que no resulten inconducentes. Contra la resolución que deniegue medidas de prueba solamente se concederá recurso de reconsideración. Las pruebas deberán producirse dentro del término de diez (10) días hábiles, prorrogables cuando haya causa justificada, teniéndose por desistidas aquellas no producidas dentro de dicho plazo, por causa imputable al presunto infractor;
- g) Hasta el vencimiento del plazo para la presentación del descargo, el presunto infractor podrá ofrecer un compromiso para el cese de la conducta que se le reprocha. Dicho ofrecimiento será considerado por la autoridad de aplicación que podrá convocar a una audiencia verbal o disponer cualquier otra diligencia para mejor proveer. En caso de ser aprobatoria la decisión que se adopte, esta circunstancia será considerada como atenuante en la graduación de la sanción que corresponda aplicar, pudiendo llegarse a la eximición de la misma, conforme a las circunstancias del caso.-

Artículo 3°. La autoridad de aplicación podrá disponer:

- a) Que no se innove respecto a la situación existente;
- b) El cese o la abstención de la conducta que infrinja las normas establecidas por esta Ley;
- c) De oficio o a requerimiento de parte, habilitar una instancia obligatoria de conciliación a efectos de dirimir el conflicto que se haya suscitado. Además, podrá celebrar las audiencias que considere necesarias para lograr un acuerdo y adoptar cualquier otra medida tendiente a lograr el más amplio conocimiento de la cuestión que se ventile.-

Artículo 4°: Actuará como conciliador el titular de la autoridad de aplicación o el funcionario que éste designe, quien propondrá una fórmula conciliatoria. Si la fórmula propuesta o la que pudiera surgir en su reemplazo fuera aceptada,

concluirá el procedimiento mediante la emisión de la resolución pertinente donde conste el acuerdo al que se arribara. Caso contrario, continuará la substanciación del sumario conforme lo previsto en la presente ley. La autoridad de aplicación podrá constituir a los fines de esta conciliación un Tribunal arbitral en los términos previstos en el artículo 59° de la Ley 24.240.-

Artículo 5°: concluidas las actuaciones administrativas en las que se sustancie el juzgamiento de infracciones a la Ley Nacional 24.240, la autoridad de aplicación dictará resolución definitiva dentro del término de diez (10) días hábiles. Dicha resolución deberá ser fundada.

En caso de verificarse la existencia de alguna infracción, los infractores se harán pasibles de alguna de las sanciones previstas en el artículo 47° de la Ley Nacional 24.240 y su aplicación y graduación se ajustará a lo normado en el artículo 49° de la citada ley nacional. La resolución será notificada personalmente o por cedula con transcripción de su parte dispositiva al infractor. En todos los casos se dispondrá la publicación de la resolución condenatoria a costa del infractor en el Boletín Oficial y en el diario de mayor circulación del lugar donde se cometió la infracción. Contra los actos administrativos que dispongan sanciones se podrá interponer recurso de apelación que tramitará por ante el Juzgado de Primera Instancia en lo Civil, Comercial, Laboral y de Minería correspondiente a la jurisdicción del lugar de juzgamiento. El recurso deberá interponerse fundado ante la misma autoridad que dictó la resolución dentro de los cinco (5) días hábiles de notificado y será concedido con efecto suspensivo. La autoridad administrativa deberá elevar las actuaciones ante el juzgado competente dentro del plazo improrrogable de cinco (5) días hábiles de interpuesta la apelación. El Juzgado competente deberá resolver en definitiva, dentro del plazo de veinte (20) días hábiles y en todo lo no previsto por esta ley se aplicarán las disposiciones del código de Procedimiento Civil y Comercial de la Provincia de Santa Cruz (Ley 1418).

Firme la resolución sancionatoria, la falta de cumplimiento de la misma en el plazo de cinco (5) días hábiles de que ello así ocurriera, autoriza su cobro por vía de apremio, sirviendo de suficiente título la copia certificada del referido instrumento. A tal efecto la autoridad de aplicación provincial girará las actuaciones a la Fiscalía de Estado y las locales, en su caso al servicio jurídico municipal. El importe de las multas que ingresen al erario público, sea éste provincial o municipal, deberá destinarse en su totalidad a solventar los gastos que demande el cumplimiento de los objetivos previstos en la presente ley, en especial los que se correspondan con planes de difusión de los derechos de los usuarios y consumidores y los gastos que demande el funcionamiento de la autoridad de aplicación, para lo cual por vía reglamentaria, tanto a nivel provincial como municipal se deberá implementar un sistema administrativo que así lo posibilite.

Artículo 5 Bis.: Los particulares y asociaciones de usuarios y consumidores constituidas como personas jurídicas tienen legitimación activa a los fines de promover acciones judiciales cuando sus intereses resulten afectados o amenazados en lo que hace a la materia regulada por la ley 24.240 y sus modificatorias. A las acciones previstas en el presente artículo se les aplicará las normas del proceso sumarísimo establecido en el Código de Procedimiento civil y Comercial de la Provincia de Santa Cruz – Ley 1418 – artículo 476 y concordantes. Quienes ejerzan las acciones previstas en esta ley representando un derecho o interés individual podrán acreditar mandato mediante el otorgamiento de acta poder suscripta ante el Secretario de cualquier Juzgado Letrado de Primera Instancia de la Provincia con competencia en lo civil, el que deberá suscribir el acta conjuntamente con el otorgante, previa acreditación de la identidad de éste. En caso de impedimento, podrá firmar cualquier persona hábil a ruego del otorgante. Las actuaciones judiciales que se inicien de conformidad con la presente ley gozaran de pleno derecho del beneficio de litigar sin gastos con exención total del pago de las costas, tasas y demás gastos causídicos.

Artículo 6°: La autoridad de aplicación procederá a reconocer como asociación de consumidores a toda persona jurídica que hubiere obtenido el reconocimiento previsto en la ley 24.240, bastando que a los efectos de su actuación en el ámbito provincial constituyan domicilio especial.

Las asociaciones de consumidores que se constituyan en la provincia, deberán gestionar la correspondiente personería jurídica ante el organismo pertinente y autorización expresa de la autoridad de aplicación, debiendo en todos los casos cumplir con los artículos 56° y 57° de la ley 24.240.

Artículo 7°: Incumbe al Consejo Provincial de Educación la referencia del artículo 60° de la ley 24.240 en cuanto a los planes oficiales de educación general básica y polimodal y su difusión pública.

Artículo 8°: La presente Ley es de orden público y se tendrá por derogada toda norma o disposición que se oponga a la misma.

Artículo 9°: Comuníquese al Poder Ejecutivo Provincial y cumplido, archívese.-

2. PRACTICAS ABUSIVAS LEY 3365.

LEY N° 3365

EL PODER LEGISLATIVO DE LA PROVINCIA DE SANTA CRUZ SANCIONA CON FUERZA DE:

LEY

Artículo 1.- DECLÁRASE prácticas abusivas contrarias a un trato digno de los consumidores y usuarios, en su relación de consumo, las siguientes: a) todas aquellas contrarias a las establecidas en el Artículo 8 bis de la Ley Nacional 24.240 de "Defensa al Consumidor"; b) la atención al público que implique para el usuario, permanecer en filas por más de sesenta (60) minutos; c) la atención al público que implique para el usuario, la espera en condiciones de incomodidad que obliga a soportar las inclemencias climáticas a efectos de ser atendidos en su requerimiento en instituciones bancarias, locales comerciales; d) a la falta de sanitarios de acceso libre y gratuito a disposición de los concurrentes, de acuerdo a la envergadura de la entidad, que surja de las normas municipales en vigencia; e) la atención al público que obligue al usuario a esperar en instituciones y locales comerciales más de noventa (90) minutos, aunque se provean los suficientes asientos, existan instalaciones sanitarias y el orden de atención sea según ticket numerado deberá constar fecha y hora de emisión. Los supuestos casos contemplados en los incisos precedentes alcanzan a las entidades públicas y privadas.

Artículo 2.- Será Autoridad de Aplicación de la presente ley, el Ministerio de la Producción, Subsecretaría de Comercio, a través de la Dirección Provincial de Comercio e Industria y la Dirección de Defensa del Consumidor, como también las Oficinas de Defensa al Consumidor Municipales.

Artículo 3.- La Autoridad de Aplicación conforme a las competencias asignadas por la presente Ley, estando facultada para dictar las normas complementarias y/o aclaratorias que resulten necesarias a los efectos de la aplicación del régimen. Tendrán ciento ochenta (180) días para efectuar la reglamentación de la presente ley.

Artículo 4.- La Autoridad de Aplicación actuará concurrentemente en la vigilancia, contralor y juzgamiento con las autoridades municipales. Podrá además delegar sus funciones en los gobiernos municipales y Comisiones de Fomento mediante la firma de convenios, de acuerdo a lo establecido en Ley 2.465 y su modificatoria Ley 2.744.

parte_3

Artículo 5.- Si se incurre en alguno de los casos previstos en el Artículo 1 de la presente ley, se procederá conforme al

Artículo 5 de la Ley 2.465 y su modificatoria.

parte_4,[Contenido relacionado]

Artículo 6.- INVÍTASE a las Municipalidades de la Provincia a adherir a la presente ley.

Artículo 7.- La Autoridad de Aplicación llevará adelante campañas de difusión del contenido de la presente ley en todo el ámbito de la provincia de Santa Cruz.

Artículo 8.- COMUNÍQUESE al Poder Ejecutivo Provincial, dése al Boletín Oficial y cumplido, ARCHÍVESE.

REGLAMENTACIÓN DE LA LEY PROVINCIAL N° 3.365 **“PRACTICAS ABUSIVAS CONTRARIAS A UN TRATO DIGNO”**

Artículo 1.- Considérese “prácticas abusivas” contrarias a un “trato digno”, a los comportamientos vinculados a la relación de consumo, esto es, a las tratativas previas a la constitución del vínculo, a los comportamientos que los oferentes desarrollan para crear la situación en la que realizan la prestación, y a las conductas post-contractuales, que ataquen la esfera íntima del consumidor y/o usuario, al honor, al trato igual y no discriminatorio, al respeto y/o consideración que se le debe a la persona como derechos inalienables, innatos e inseparables de ella.-

- a) Esto es, cuando los entes públicos o privados, no garanticen condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores y/o usuarios. Para ello, deberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores y/o usuarios en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias. No podrán ejercer sobre los consumidores extranjeros diferenciación alguna sobre precios, calidades técnicas o comerciales o cualquier otro aspecto relevante sobre los bienes y servicios que comercialice. Cualquier excepción a lo señalado deberá ser autorizada por la autoridad de aplicación en razones de interés general debidamente fundadas.-
- b) Sin reglamentar.-
- c) Entiéndase la atención al público en entidades bancarias, locales comerciales, y otras instituciones de carácter público y/o privado.-
- d) Los sanitarios deberán estar visiblemente señalados en condiciones de accesibilidad para personas con discapacidad o movilidad reducida, y respetar las disposiciones reglamentarias locales correspondientes.-
- e) Sin reglamentar.-

En todos los lugares destinados a la atención al público, será obligatorio:

- 1) Otorgar prioridad y preferente atención a:
 - Mujeres embarazadas;
 - Personas mayores de setenta (70) años;
 - Discapacitados que realicen trámites en forma personal.-
- 2) Garantizar a toda persona que ingrese al lugar, dentro del horario establecido para la atención al público, ser atendido.-
- 3) Entregar al consumidor y/o usuario constancia escrita del otorgamiento del turno para la atención, el cual deberá contener fecha y hora de emisión, informando el tiempo estimado de demora en tal atención.-

Cuando existan presuntas prácticas de atención al público caracterizadas como “prácticas abusivas” contrarias a un “trato digno” regulado por el artículo 8° bis de la Ley N° 24.240 modificada por Ley N°26.361, o se verifiquen situaciones violatorias de la Ley Provincial N° 3.365, o de la presente Reglamentación, el consumidor y/o usuario podrá denunciar la infracción en el libro de quejas disponible en cada establecimiento, sin perjuicio de realizar la denuncia ante la Dirección de Defensa del Consumidor.-

Será obligatoria la exhibición en lugar visible, de las siguientes carteleras:

- I. **“SEÑOR/A CONSUMIDOR Y/O USUARIO: USTED TIENE DERECHO A SER INFORMADO SOBRE EL TIEMPO ESTIMADO DE DEMORA EN SU ATENCIÓN, LA CUAL NO DEBE SUPERAR LOS SESENTA (60) MINUTOS MIENTRAS PERMANEZCA EN FILA, NI SUPERAR LOS NOVENTA (90) MINUTOS, AUN CUANDO SE PROVEA DE ASIENTOS, EXISTAN INSTALACIONES SANITARIAS Y EL ORDEN DE ATENCIÓN SEA SEGÚN TICKET NUMERADO. NO DEBE ESPERAR EN EL EXTERIOR DE INSTITUCIONES Y/O LOCALES COMERCIALES, A LA INTEMPERIE, EN CONDICIONES DE INCOMODIDAD PARA PODER SER ATENDIDO.TIENE ACCESO LIBRE Y GRATUITO AL USO DEL SANITARIO.”**
- II. **“PRIORIDAD Y PREFERENTE ATENCIÓN A LAS MUJERES EMBARAZADAS, PERSONAS MAYORES DE 70 (SETENTA) AÑOS Y DISCAPACITADOS QUE REALICEN TRÁMITES EN FORMA PERSONAL.”**
- III. **“DIRECCIÓN DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR. AVELLANEDA N° 801. HORARIO DE ATENCIÓN: LUNES A VIERNES DE 09:00HS A 14:00HS. TELÉFONO DE CONTACTO: 02966-434853 E-MAIL: DEFENSADELCONSUMIDOR@SANTACRUZ.GOV.AR”.-**

Los incisos mencionados en el artículo 1° de la Ley Provincial N° 3.365, son a título meramente enunciativo de las situaciones consideradas como “prácticas abusivas” contrarias a un “trato digno”.-

Los sujetos obligados por el presente artículo deberán adaptar sus instalaciones y prácticas en el plazo de treinta (60) días hábiles, a partir de la publicación del presente Decreto Reglamentario.-

Artículo 2.- Sin reglamentar.-

Artículo 3.- Sin reglamentar.-

Artículo 4.- La Autoridad de Aplicación tendrá las siguientes facultades y atribuciones:

- a) Recibir y dar curso a las inquietudes y denuncias de los usuarios y consumidores, y de asociaciones de consumidores legalmente reconocidas para actuar en el ámbito provincial;
- b) Disponer de oficio o a requerimiento de parte, la realización de inspecciones y pericias vinculadas con la aplicación del artículo 8° bis de la Ley Nacional N° 24.240 y sus modificaciones Ley N° 26.361, la Ley Provincial N° 3.365 y el presente Decreto Reglamentario;

- c) Requerir todas las informaciones necesarias para el cumplimiento de lo establecido a las entidades públicas o privadas, pudiendo en su caso realizar todo tipo de investigaciones en los aspectos técnicos, científicos, económicos y legales, disponer de oficio o a requerimiento de parte la celebración de audiencias de conciliación con la participación de denunciantes damnificados, presuntos infractores, testigos y peritos, sus letrados apoderados y entidades de defensa del consumidor;
- d) Homologar los acuerdos administrativos conciliatorios a los que arribaren los particulares damnificados y los presuntos infractores, sustanciar los sumarios por violación a las disposiciones de la Ley Nacional N° 24.240, la Ley Provincial N° 3.365, y el presente Decreto Reglamentario;
- e) Organizar y mantener actualizado un Registro Provincial de Infractores y Reincidentes al artículo 8° bis de la Ley Nacional N° 24.240 y sus modificaciones Ley N° 26.361, Ley Provincial N° 3.365 y el presente Decreto Reglamentario;
- f) Adoptar todas las medidas conducentes para suplir o equilibrar situaciones en las que se verifique inferioridad, subordinación o indefensión en que puedan encontrarse los consumidores y/o usuarios. En los casos a que se refieren los incisos b), c) y f), la Autoridad de Aplicación podrá solicitar el auxilio de la fuerza pública.-

Artículo 5.- Los sujetos obligados por la Ley Provincial N° 3.365 que incurran en “prácticas abusivas” contrarias a un “trato digno” dispuesto por el artículo 8° bis de la Ley Nacional N° 24.240, Ley Provincial N° 3.365, y las disposiciones del presente Decreto Reglamentario, serán sancionados con multa, la que será graduada por la Autoridad de Aplicación, y/o clausura del local de hasta diez (10) días. El procedimiento a aplicar, será el regulado en la Ley Provincial N° 2.465 y sus modificatorias, Ley N° 2.744, y se aplicarán las sanciones previstas en el artículo 47° de la Ley Nacional N° 24.240. En caso de reincidencia, se aplicará multa equivalente al doble de lo establecido en la última sanción. A tales efectos, se considerará reincidencia, a toda nueva infracción cometida en el término de un (1) año, contado a partir del dictado de la resolución firme que establece la sanción.-

Artículo 6.- Reitérese la invitación a las Municipalidades de la Provincia a adherir a la Ley N° 3.365.-

Artículo 7.- La Subsecretaría de Comercio, a través de la Dirección Provincial de Comercio e Industria, y la Dirección de Defensa del Consumidor, dependientes del Ministerio de la Producción, llevará adelante las campañas de difusión necesarias de los contenidos de la Ley N° 3.365 y del presente Reglamento.-

Artículo 8.- Cúmplase, publíquese, dése al Boletín Oficial y, cumplido ARCHÍVESE.-

3. EMPRESAS PRESTATARIAS DE TELEFONÍA MOVIL

LEY 3181.

El Poder Legislativo de la Provincia de Santa Cruz Sanciona con Fuerza de: LEY

Artículo 1.- ESTABLÉCESE que todas las empresas prestatarias de servicios de telefonía celular y proveedoras de accesorios y/o de equipos de telefonía celular, deberán exhibir un cartel en forma visible y legible al público, en el cual deberán constar los siguientes datos: Dirección de Defensa del Consumidor Dirección Provincial de Comercio e Industria Avellaneda N° 801 - 1er. Piso Horario de Atención: Lunes a Viernes de 10 a 17 hs Teléfono de contacto: 02966-434853 o al 0800-333-0888 E-mail: defensadelconsumidor@santacruz.gov.ar Los datos son los correspondientes a la autoridad de aplicación de la Ley 2465.

Artículo 2.- La Autoridad de Aplicación de la presente ley será la Dirección General de Defensa al Consumidor y el incumplimiento de la presente serán sancionadas conforme al régimen de la Ley 2465, 2744 y Ley Nacional 24240. Déjase establecido que el enunciado a publicar, e indicado en el artículo precedente, será actualizado en todo o en parte cuando la autoridad de aplicación lo entienda como necesario.

Artículo 3.- Las disposiciones de la presente ley serán de aplicación obligatoria a partir de los ciento ochenta (180) días corridos, contados a partir de su promulgación. Artículo 4.- COMUNÍQUESE al Poder Ejecutivo Provincial, dése al Boletín Oficial y cumplido, ARCHÍVESE.- DADA EN SALA DE SESIONES; RÍO GALLEGOS: 25de noviembre de 2010.-

4. LEY DE REDONDEO N° 2978

LEY N° 2978

El Poder Legislativo de la Provincia de Santa Cruz

Sanciona con Fuerza de:LEY

Artículo 1.- CRÉASE un Programa de divulgación y alcances sobre la aplicación de la Ley Nacional 22.802 modificada por la Ley Nacional 26.179 que sustituye el artículo 9 bis de Lealtad Comercial sobre diferencia de vueltos menores a cinco (5) centavos a favor del consumidor.

Artículo 2.- FACULTASE a la Dirección de Comercio dependiente de la Secretaría de Estado de la Producción, a verificar y controlar la obligatoriedad de exhibir en todos los establecimientos comerciales y en donde se efectúen cobros por bienes y servicios, en todo el ámbito de la Provincia, a través de carteles o publicaciones permanentes y cuyas medidas no serán inferiores a quince (15) cm.

por veintiuno (21) cm., la siguiente leyenda: "En todos aquellos casos en los que surgieran del monto total a pagar diferencias menores a cinco (5) centavos y fuera imposible la devolución del vuelto correspondiente, la diferencia será siempre a favor del consumidor".

Artículo 3.- COMUNÍQUESE al Poder Ejecutivo Provincial, dése al Boletín Oficial y cumplido, ARCHÍVESE.-
DADA EN SALA DE SESIONES: RÍO GALLEGOS; 24 de mayo de 2007.-
